

# Single Market news

1993-2003

## 10th anniversary Special



CEE: XIV/1



Commission européenne  
European Commission  
Europäische Kommission



- with summary
- avec résumé
- mit Resümee

2

**EDITORIAL**

2

**HISTORIQUE - HISTORIC**

3

**- De l'Acte unique du Marché unique***Témoignages de Jacques Delors, Jacques Poos et Alain Lamassoure*

4

**BILAN - ASSESSMENT**

5

**- La dimension historique et politique du Marché unique - par Alfonso Mattera***Step by step - by Karel Van Hulle*

6

• **- 10 years without frontiers**

7

**EXPERIENCES - BY EXPERIENCE****- Women's views: quatre parlementaires témoignent***Dr. Caroline Jackson, Elly Plooi-j-van Gorsel, Heidi Hautala, Dr Maria Berger*

8

• **- Impact positif pour les citoyens**

10

**- Regards Citoyens**

10

*Avocats en Europe - par Me Laurent Petitjean***DOSSIER SPÉCIAL • SPECIAL FEATURE • SPEZIAL-DOSSIER****- Un Marché unique en phase avec les citoyens****- A Single Market in touch with citizens****- Der gemeinsame Markt im Einklang mit den Bürgern**

11

**- Business Opinions**

12

• **- Many companies see a positive impact on their business**

14

**- Positive Erfahrungen**

15

**- How the EEA countries benefit from the Internal Market**

16

**EN PERSPECTIVE - IN PROSPECT****- Le Marché unique et la Convention: le temps des paradoxes - par Ana Palacio**

18

**- The completion of the European Home Market - by Karl von Wogau**

19

• **- Priorities for the next ten years**

20

**ELARGISSEMENT - ENLARGEMENT****- A bigger Internal Market**

20

*The Czech Republic as a Candidate Country - by H.E. Pavel Telicka*

21

*Cyprus on the Road to Accession - by Theophilos Theophilou*

21

*Hungarian hopes***More details – En savoir plus – Weitere Informationen**

The 10th anniversary website

Le site du 10e anniversaire >> <http://europa.eu.int/comm/10years>

Internetseite zum Jubiläum

*The views expressed in the signed articles are those of the authors and do not engage the Commission.**Les articles signés expriment le point de vue de leur auteur et n'engagent pas la Commission.**Die Sichtweisen, die in den Artikeln geäußert wurden, sind die der Autoren, und verpflichten die Kommission nicht.*



APR 25 2003

# E D I T O R I A L

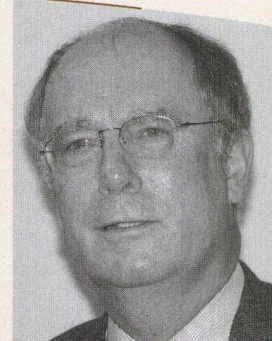
● In symbolic terms, ten years is a milestone on the long road towards achieving the Internal Market. This special edition of *Single Market News*, combining eyewitness reports and documents, gives an account of this epic voyage, recalls its principal successes and underlines the progress still to be made.

● The founding fathers of Europe tirelessly promoted the concept of the "Single Market", but it was not until 1985, with the arrival of Jacques Delors as President of the European Commission, that a new impetus began to be felt. The masterstroke was to set as an objective the completion of the Single Market and to lay down a precise deadline for it - the end of 1992. The common work of the European Commission, the Council of Ministers and the European Parliament, were focused on that objective and, on 1 January 1993, the task was essentially accomplished. A review after ten years shows that the results are up to expectations. Nevertheless, in certain fields - including the financial services - the Internal Market is still a work in progress. Efforts will also be needed to overcome the formidable challenge of the forthcoming enlargement.

● Be that as it may, in the last ten years the citizens of Europe have come to terms with the Single Market, often taking it for granted. The great majority of them recognise the considerable advantages they derive from it and want it to progress further. While some are simply content to travel more easily throughout the Union, others have already grasped that they can choose to study, work or spend their retirement in another country.

● Similarly, European businesses welcome the opening-up of frontiers, which provides them with new opportunities. They welcome the simplification of formalities and accounting standards - and hence the introduction of the euro. However, they are quick to point out that there are still obstacles to be dismantled, in particular in the field of services. A new "Strategy for the Internal Market" will in fact be laying down a clear and ambitious action plan for the years 2003-2006.

● Channels for dialogue have been put in place in order to understand and learn the expectations of citizens and businesses, as well as to inform them. Guides, consultation and advice, problem solving and opinion surveys are among the measures undertaken by the Directorate-General for the Internal Market over the last ten years. A special feature in this edition reviews the various practical aspects of this ongoing dialogue, which represents our collective endeavour to build a cohesive and prosperous Single Market.



BY ALEXANDER SCHAUB

Alexander Schaub  
Director General  
Internal Market DG



**"The Single Market has transformed Europe beyond recognition in ten years. It has created millions of jobs and hundreds of billions of euros of extra prosperity. But the next decade will be no less crucial."**

Frits Bolkestein - Internal Market Commissioner, 2002

CEE: XIV/1  
1993-2003 10Y 1



# De l'Acte unique

**L**e Marché intérieur est l'un des fondements essentiels de l'Union européenne. Il constitue l'aboutissement du Traité de Rome qui prévoyait l'établissement d'un «marché commun» reposant sur la libre circulation des marchandises, des personnes, des services et des capitaux. Sa construction toutefois a pris du temps et en rappeler les principales étapes permet de mesurer l'ampleur du chemin parcouru et de se souvenir qu'il s'agit là aussi de l'aboutissement d'une volonté politique forte.

A Rome, en **1957**, les six Etats fondateurs de la Communauté économique européenne (CEE) s'accordent pour créer entre eux une Union douanière et se lancer dans un programme de rapprochement des législations nationales. Le 1er juillet **1968**, dix-huit mois avant le terme fixé, l'Union douanière devient réalité avec

la disparition des droits de douanes et des contingents (quotas) dans le commerce intra-communautaire.

Après cette longue période de transition, la progression vers le Marché unique se trouve freinée par la situation économique des années 1970 puis, au début des années 1980, par un «euro-pessimisme» ambiant. Néanmoins, plusieurs éléments vont contribuer à la relance de la dynamique européenne. Tout d'abord, l'arrêt de la Cour de justice «Cassis de Dijon» qui pose, en **1979**, le principe fondamental de la reconnaissance mutuelle des règles nationales. En juin 1984, le Sommet de Fontainebleau met fin à une série de contentieux entre les Etats membres et permet de donner une nouvelle impulsion à la construction communautaire. Enfin, les grands industriels européens sont désormais convaincus que la fragmentation du marché communautaire constitue un obstacle à leur compétitivité internationale.

## Le Livre blanc

C'est dans ce contexte, qu'en **1985**, une nouvelle Commission est formée sous la prési-

dence du Français Jacques Delors. Le Britannique Lord Corkfield est alors chargé du Marché intérieur. Sous leur impulsion, la Commission publie un «Livre blanc sur l'achèvement du marché intérieur». Ce document identifie les 279 mesures législatives nécessaires à la suppression des obstacles aux échanges dans la Communauté et propose un calendrier pour que le Marché intérieur européen soit réalisé au 31 décembre **1992**.

Il apparaît à l'époque évident que l'ambitieux programme législatif proposé par la Commission ne pourrait être respecté sans un recours généralisé au vote à la majorité qualifiée au sein du Conseil. Dès lors, en juin 1985, au Conseil européen de Milan, les chefs d'Etat et de gouvernement décident, malgré l'opposition du Royaume-Uni, d'entamer des négociations intergouvernementales afin de procéder à une révision du traité de la CEE.

## L'Acte unique

Ces négociations aboutissent à la signature à Luxembourg, le 17 février 1986, de l'Acte Unique européen. Ratifié dans la courant de **1986**, il est mis en oeuvre le 1er juillet **1987**. L'Acte unique introduit dans le traité CE un nouvel article, l'article 100 A (devenu article 95 suite à la nouvelle numérotation). Il étend le recours au vote à la majorité qualifiée au Conseil pour toutes les mesures visant à l'établissement du Marché intérieur, à l'exception des mesures concernant la fiscalité, la libre circulation des personnes et les droits et intérêts des travailleurs salariés. Véritable sésame, cet article permet d'éviter les fréquents blocages inhérents à la recherche d'un accord unanime.

Par ailleurs, l'Acte unique formalise la date du 31 décembre **1992** prévue par le Livre blanc et définit le Marché intérieur en tant qu'«espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises, des personnes, des services et des capitaux est assurée selon les dispositions du présent traité».

L'Acte unique européen et le recours étendu au vote à la majorité qualifiée de l'article 100A permettent alors de réaliser l'essentiel du Marché intérieur. Au 1er janvier **1993**, même si certaines dispositions résiduelles restent à adopter et/ou à transposer, le Marché intérieur est très largement mis en place. L'entrée de trois nouveaux Etats membres (Finlande, Autriche, Suède), puis l'introduction d'une monnaie unique, élargissent et renforcent la cohésion d'un Marché unique dont on peut, dix plus tard, mesurer les effets concrets.

## Key Dates

**1957** • March 25

Signature in Rome of the EEC Treaty

**1968** • July 1

Customs Union (EEC 6)

**1979**

«Cassis de Dijon» ruling (mutual recognition)

**1985** • June

White paper on the completion of the Internal market

**1985** • June

Milan Summit decided an intergovernmental negotiations for a substantial revision of the EEC Treaty

**1985** • December

Agreement in Luxembourg

**1986** • February 17

Signature in Luxembourg of the Single European Act

**1987** • July 1

Single European Act entered into force

**1993** • January 1

Single Market mostly achieved

**1999** • January 1

Birthday of the Euro

**2002** • January 1

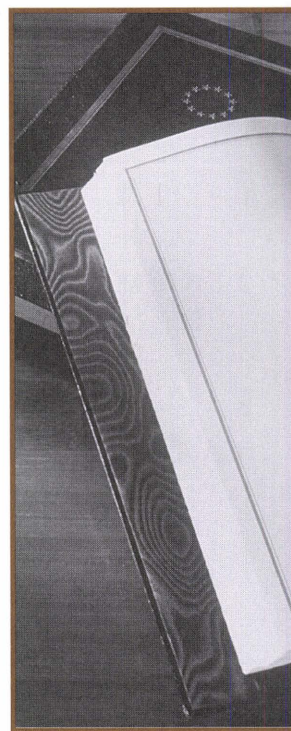
Circulation of coins and notes in Euro

**2003** • January 1

10 years of the Single Market

**2004** • May

Probable Enlargement from 15 to 25





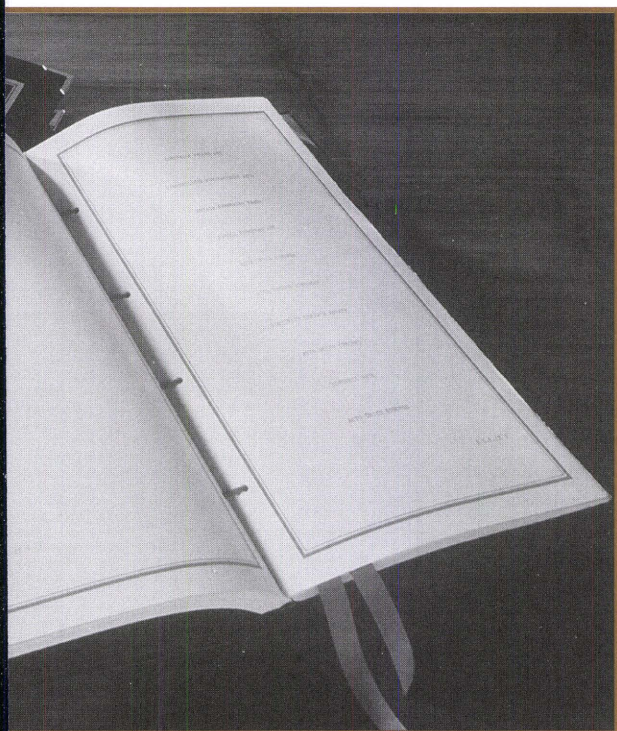
# au Marché unique

## La détermination politique

Dans cette course mondiale contre la montre, où nos pays d'Europe jouent leur survie, il fallait rechercher l'objectif commun qui puisse transcender les difficultés quotidiennes, réunir nos forces et nos énergies. C'est la raison pour laquelle, à mon arrivée à la présidence de la Commission européenne, j'ai proposé devant le Parlement européen de réaliser, d'ici 1992, un espace économique réellement commun et solidaire. Par sa dimension – le plus important du monde – ce grand marché sans frontières est un atout irremplaçable pour le redressement et la compétitivité de nos entreprises. Il constitue l'un des principaux moteurs de l'Union européenne.

A l'entrée en vigueur de l'Acte unique européen, nous disposons désormais des moyens institutionnels pour y parvenir. Doivent maintenant s'exprimer la détermination politique des Etats membres et leur engagement, à la mesure de ces nouvelles ambitions. La Commission européenne sera, elle, présente au rendez-vous.

Jacques Delors - Entrée en vigueur de l'Acte unique – 1er juillet 1987



## Le coup d'envoi de Luxembourg

C'est avec une certaine nostalgie que je me rappelle les négociations au sein de la « Conférence Intergouvernementale de 1985 » ayant abouti à l'Acte Unique Européen, signé à Luxembourg, le 17 février 1986. Le défi, pour le pays occupant la Présidence, fut de mener à bon terme dans les délais acceptables le premier exercice de révision du Traité de Rome, déclenché contre les réticences de certains au Conseil Européen de Milan en juin 1985.

Aujourd'hui, avec le recul historique nécessaire, je suis amené à constater que ce fut la perspective de la constitution d'un véritable Marché unique pour 1992 au plus tard, qui a permis de mener cet exercice tambour battant. Ce sont les avantages économiques évidents d'un tel marché qui ont fait avaler la pilule à ceux – Margaret Thatcher en tête – qui ne voulaient pas avancer d'un pouce en matière d'extension du vote à la majorité qualifiée par exemple.

Si le Conseil Européen de Luxembourg de décembre 1985 a été un succès, nous le devons également à l'engagement personnel et à la combativité du Président de la Commission Jacques Delors, nouveau Président de la Commission, pour lequel cette négociation était également la première épreuve du feu. Je n'oublie pas non plus la contribution essentielle de ceux qui ont œuvré en deuxième ligne, sans jamais perdre de vue l'objectif final, comme Jean Dondelinger, Président des représentants personnels des Ministres des Affaires Etrangères et Fernand Braun, Directeur Général du Marché intérieur à la Commission : une connexion luxembourgeoise, en somme, qui a mené la conférence au succès. En présentant le résultat final à la presse à une heure avancée dans la nuit, fatigués et avec une barbe de 24 heures, la Présidence du Conseil et la Commission ne se rendaient sans doute pas encore compte des nombreux impacts de la fusée à têtes multiples qu'ils venaient de mettre à feu.

Jacques Poos - Député européen (PSE – Lux)  
Ancien ministre luxembourgeois des affaires étrangères (1984-1999)

## Un travail de Pénélope

Ma première expérience du Marché intérieur, je l'ai connue paradoxalement à l'Assemblée nationale française, dès 1986. Nous venions de ratifier l'Acte unique. J'étais un nouveau député, jeune, enthousiaste et européen. J'ai été très surpris de voir que beaucoup des projets de loi que nous soumettait le gouvernement ignoraient superbement que, dans ces mêmes domaines, à Bruxelles, les institutions européennes préparaient, discutaient, et finalement adoptaient les directives régissant l'espace unique. Sur le contrôle du marché financier, la circulation des travailleurs, la liberté d'établissement, la validité des diplômes étrangers, nous défaisions tranquillement à Paris ce qui se tricotoit patiemment à Bruxelles. Non pas par une mauvaise volonté politique, mais par l'ignorance condescendante dont nos élites politiques, parlementaires et administratives faisaient preuve à l'égard de la Communauté européenne.

J'ai alors constitué un intergroupe parlementaire, ouvert à tous les partis, et baptisé "PENELOPE" - symbole de la tapisserie sans cesse remise sur le métier et initiales de "Pour l'Entrée des Normes Européennes dans les Lois Ordinaires des Parlements d'Europe". Nous avons décidé de vérifier systématiquement ce que nous avons appelé "l'eurocompatibilité" des projets de loi nationaux avec les projets de directives en cours d'examen, voire avec les directives déjà adoptées. A défaut, nous déposions des amendements pour rendre les textes eurocompatibles. Ainsi celui que nous avons appelé "l'amendement Mazarin", opposé à une réforme de l'administration française qui continuait de réserver les fonctions de postier ou de jardinier public aux seuls citoyens français, alors même que l'Acte unique ouvrait les emplois administratifs à tous les ressortissants communautaires : malgré la référence au texte du traité, et l'exemple de Mazarin, Premier ministre italien de la France du jeune Louis XIV, l'Assemblée nationale rejeta notre proposition avec mépris. Combat d'arrière-garde absurde : quelques années après, la transposition d'une directive obligea la France à "capituler".

Cette expérience n'a pas qu'une valeur anecdotique. Elle témoigne de la difficulté politique et psychologique de convertir l'establishment politique national à l'esprit européen. Aujourd'hui encore, les administrations nationales mettent une mauvaise volonté évidente à appliquer le droit communautaire le mieux établi. Pour prendre deux exemples récents qui me touchent de près, j'ai dû remonter jusqu'au Ministre de la Justice parce que le barreau de Bayonne refusait l'inscription d'un avocat belge. Et un jeune étudiant espagnol, boursier Erasmus, recruté par un grand organisme de recherche de Madrid, a été prévenu qu'il lui faudrait au moins deux ans de formalités pour faire valider par son propre pays le diplôme obtenu en Ecosse... Le Marché intérieur a commencé comme un travail de Pénélope, mais au bout de dix ans il ressemble parfois à l'épreuve de Sisyphe !

Alain Lamassoure - Député européen (PPE - F) - Ancien ministre français des affaires européennes (1993-1995)



# La dimension historique et

**N**ombreux sont les observateurs qui, à l'occasion du dixième anniversaire de l'échéance du 31 décembre 1992, n'ont pas manqué de mettre en exergue, avec pertinence d'ailleurs, les résultats économiques spectaculaires atteints depuis cette date: 2,5 millions d'emplois supplémentaires; 877 milliards d'euros de nouvelles richesses; la proportion des échanges intra-communautaires par rapport au volume global des exportations des quinze pays membres est passée de 22% au début des années '60 à environ 70% de nos jours; les investissements de pays tiers en Europe ont quadruplé par rapport à la situation d'avant 1992; etc. Tout en rappelant ces succès extraordinaires dus à l'achèvement du Marché unique européen, nous souhaitons, pour notre part, attirer l'attention sur la dimension historique, politique et humaine du Marché intérieur.

Celui-ci en effet ne constitue pas seulement une «réalité économique», mais aussi et surtout la réalisation d'un grand dessein politique, le projet européen de Jean Monnet: «Ouvrir une brèche dans les dures murailles des souverainetés nationales, une brèche suffisamment limitée pour rallier les consentements, suffisamment profonde pour entraîner, par ses heureux résultats, les Etats par la même voie progressive de l'unité par la paix».

En proposant un marché commun du charbon et de l'acier, Jean Monnet a accompli un geste sans précédent que des historiens éminents ont considéré aussi révolutionnaires que les découvertes de Einstein et Copernic, un geste qui a changé le cours de l'Histoire: le vainqueur qui tend la main au vaincu et lui propose de partager les biens qui les avaient divisés par le passé, un marché commun qui sera ensuite étendu par le traité CEE à tous les autres biens ainsi qu'aux services, aux personnes et aux capitaux.

Ceux qui ne situent pas le Marché intérieur dans cette dimension historique ne comprendront pas la signification profonde de cette réalité qui constitue l'essence même de la construction européenne.

## Sa dimension humaine

Grâce au programme d'action mis en œuvre pour parvenir à son achèvement à l'échéance du 31.12.92, le Marché unique européen a acquis cette dimension humaine qui lui faisait défaut. Le traité de Rome avait en effet ignoré «le citoyen européen» en tant que tel, c'est-à-dire en tant

qu'être humain, dépouillé de sa qualité de 'homo œconomicus' et déchargé de son fardeau de simple «facteur de production». Grâce aux trois directives adoptées deux ans avant l'échéance 92, tout citoyen européen, même s'il n'exerce aucune activité économique, a acquis, à partir de cette date, le droit de circuler et de séjourner librement dans les pays de l'Union, et peut revendiquer, comme le fit Paul de Tarce, le statut juridique de citoyen européen: «civis europeus sum». Ce droit de circulation et de séjour à été par la suite élevé au rang de règle constitutionnelle par le traité de Maastricht (articles 8A devenu article 18 CE).

## Une Europe sans frontières

Le fait novateur, et, oserions-nous dire révolutionnaire, produit par le Marché unique européen est constitué sans doute par le démantèlement des frontières intérieures. Ce démantèlement ne relevait ni d'un idéalisme lié au souci des apparences, ni de l'affirmation de principes abstraits. Il répondait à une double motivation. D'une part, ces frontières affectaient gravement les échanges et la compétitivité de l'économie européenne; d'autre part, leur suppression répondait à une attente pressante du citoyen européen, dans la mesure où la persistance des frontières entre les Etats membres était perçue par celui-ci comme la manifestation la plus éclatante d'une Europe féodale, morcelée, symbole de nos divisions et des luttes fratricides du passé.

## Le principe de la reconnaissance mutuelle et le respect des identités

Le modèle de société que le Marché unique européen a conçu et façonné (modèle dont l'attrait est à tel point puissant que l'Europe des six est successivement passée à neuf, puis à dix, puis à douze, à quinze et passera bientôt à vingt-cinq, voire davantage) est fait de diversités historiques, culturelles, économiques, sociales. C'est ce modèle qui distingue l'Union européenne des Etats-Unis. C'est un modèle que l'Union entend préserver par l'application et la mise en œuvre du principe de la reconnaissance mutuelle, dégagé de la jurisprudence «Cassis de Dijon» et mis en œuvre par la suite dans différents secteurs. Le Marché unique européen n'a pas étouffé, ni n'étouffera à l'avenir, nos valeurs identitaires, nos modes de vie et de penser, nos traditions, nos spécificités, au niveau national, régional et local. Bien au contraire, ces valeurs identitaires, comme le souligne Henry Brugmans, «se maintiendront. On peut même prévoir qu'elles s'affirmeront de plus en plus, justement





# politique du Marché unique

dans la confrontation avec d'autres». Cependant, force est de reconnaître que, face à une mondialisation bouleversante, tout pays européen, considéré isolément, ne serait pas en mesure de préserver son identité et ses diversités, pas plus qu'il ne serait en mesure de relever les défis de ce 21ème siècle, tels que par exemple, le terrorisme, la dégradation de l'environnement, le chômage, etc. Seule l'Union européenne permettra de répondre efficacement à ces défis et de préserver nos valeurs identitaires.

## Un Marché intérieur élargi

L'élargissement du Marché intérieur aux nouveaux pays candidats constituera, tout d'abord, l'occasion de réparer une erreur du passé: unifier des peuples exilés de l'Europe des libertés, de la prospérité, de la démocratie, des droits

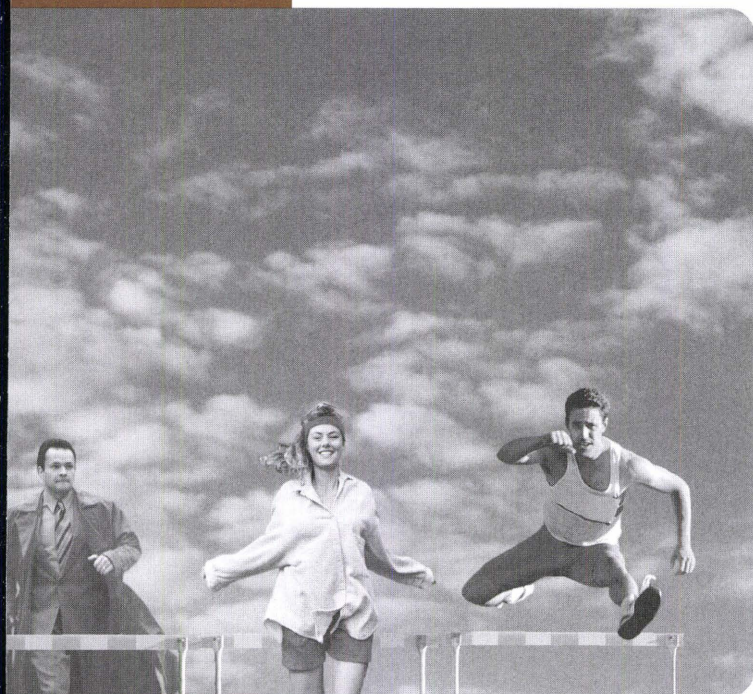
fondamentaux qui est la nôtre, lors de la Conférence de Yalta et par les accords de Podsdam en 1945 et condamnés à un demi-siècle de glaciation soviétique. Le modèle européen et notre espace unifié en particulier représentent pour ces pays la voie de l'espérance, car ce modèle incarne une forme de civilisation fondée sur les valeurs retrouvées de la réconciliation et de la solidarité après des siècles de conflits fratricides. Les Européens ne sauraient se renfermer sur eux-mêmes au nom de la sauvegarde d'une prospérité qui leur serait réservée. Et que l'on ne se méprenne pas: l'entrée de ces pays ne conduira pas vers la dilution de l'intégration européenne. Bien au contraire, ces pays constitueront des greffes susceptibles de revigorer les cépages phylloxérés de la vigne européenne. Le passé et le futur de la construction européenne évoquent l'image d'un fleuve dont la portée ne fait que croître. D'abord torrent alpin, puis fleuve fécond et puissant. Le premier alimente sans cesse le second qui s'enrichit sur son chemin de rivières et de ruisseaux.

## La vision prophétique de Victor Hugo s'est avérée

Le Marché unique européen a permis de transformer en réalité le dessein des pères fondateurs de l'Europe et la vision prophétique annoncée par Victor Hugo au Congrès de la Paix tenu à Paris le 21 août 1849. Écoutons-le: «un jour viendra où il n'y aura plus en Europe d'autres champs de bataille qu'un grand espace unifié ouvert au commerce et des esprits ouverts aux idées (...). Un jour viendra où vous France, vous Italie, vous Allemagne, vous Angleterre et vous toutes, Nations du Continent, sans perdre vos qualités distinctes et votre glorieuse individualité, vous vous unirez étroitement dans une entité supérieure et vous constituerez la fraternité européenne.»

### Alfonso Mattera

Directeur général adjoint du Marché intérieur (jusqu'au 1.12.2002).  
Conseiller spécial du Président de la Commission européenne (depuis le 1.12.2002).  
Professeur de droit du Marché intérieur au Collège d'Europe à Bruges et à l'Université LUISS de Rome.



## Step by Step

The road to success in Single Market negotiations is sometimes long. Strong nerves and patience are needed. Company law is a good example. It took almost half a century to agree on a Statute for the European Company. The Proposal for a Fifth Directive (structure of the public company) was withdrawn after more than thirty years. The Proposal for a Ninth Directive never passed the Commission stage leaving a hole in the series of Directives between number Eight and number Ten.

But the Thirteenth Directive (Take over bids) is no doubt the best known. It is for sure the lucky number. After almost 13 years of negotiation, the compromise reached in conciliation was rejected by the European Parliament by one vote. It could have been on a Friday, the thirteenth! Nobody could believe it. But a recount confirmed the situation: 273 votes in favour and 273 votes against, with the President abstaining. Back to the drawing board! A new proposal is now awaiting approval by Council and Parliament.

Two steps forward, one step backward, it is not always obvious but things are moving and the Single Market is continuing to develop!

Karel Van Hulle - European Commission - Head of Unit - Financial reporting and company law



# 10 years without frontiers



## Résumé

En réalisant la libre circulation des personnes, des biens, des services et des capitaux, le Marché intérieur a offert des possibilités économiques et professionnelles qui ont massivement favorisé la croissance et transformé la vie de plusieurs millions de citoyens européens. Grâce au Marché intérieur, quelque 2,5 millions d'emplois ont été créés dans l'Union depuis l'ouverture des frontières le 1er janvier 1993. En 2002, le PIB de l'UE a été de 1,8 % (ou 164,5 milliards d'euros) supérieur à ce qu'il aurait été sans l'existence du Marché intérieur. En additionnant les hausses du PIB générées chaque année par le Marché intérieur depuis 1992, on obtient un accroissement de richesse sur la période qui atteint 877 milliards d'euros, soit en moyenne 5 700 euros par ménage. Ces estimations ont été publiées par la Commission européenne dans un document intitulé "Dix années sans frontières", une synthèse des réalisations du Marché intérieur pendant la dernière décennie. Cette étude chiffrée, qui montre à la fois les principaux bénéfices que les citoyens et les entreprises en ont retirés, peut être consultée sur le site Internet: <http://europa.eu.int/comm/10years>

*The Internal Market is supposed to mean the free circulation of people, goods, services and capital. After ten years, a huge amount has been achieved. There is no comparison with the situation before 1 January 1993. The Internal Market has opened up economic and working opportunities that have massively boosted growth and transformed the lives of many millions of Europe's citizens. To help mark the tenth anniversary of the Internal Market without Frontiers, the Commission has published a document, also available on the Internet, summarising some of these gains and looking at priorities for future progress. Here are the main conclusions.*

The main benefits for citizens and for enterprises are detailed below (see pages 8 & 12). Looking at the main macro-economic effects, the conclusion is that the economic benefits of the Internal Market – its remaining imperfections notwithstanding – have been enormous. The Commission's economic modelling estimates that:

- about 2.5 million jobs have been created in the EU since 1992 that would not have been created without the opening up of frontiers
- extra prosperity to the value of € 877 billion – calculated by adding together the additional annual GDP generated by the Internal Market since 1992 – has been created. That means € 5,700 per household on average.

These figures probably underestimate the full impact of the Internal Market as they do not take account of the Internal Market's impact on

service sectors, other than network industries such as utilities, transport and telecommunications.

Meanwhile, both trade between EU countries and cross-border investment between EU countries have grown faster than EU GDP, illustrating the increasing integration of EU markets.

The Internal Market has enhanced the ability of EU firms to compete in global markets. EU exports to third countries have increased from € 415 billion in 1992 to € 985 billion in 2001 and over the same period EU investment in those countries increased exponentially, from € 18 billion to € 206 billion.

The Internal Market has made Europe a much more attractive location for foreign investors as by investing in a single EU Member State, they gain access to a much larger market. New inflows of foreign direct investment (FDI) into the European Union were four times higher in 2001 than they were in 1992.

Since 1992, there has been considerable convergence between prices in different Member States, most of it downwards. However, some very pronounced price differences remain between Member States and convergence has been far stronger for goods – especially foodstuffs – than for services.

The introduction of euro notes and coins may well boost convergence further in the medium-term by allowing easier price comparison. But one would not expect prices to be exactly the same everywhere. They are affected by issues such as differing rates of corporate and sales tax, transport costs, economies of scale at retail level, advertising budgets, branding, etc.

## Resümee

In Folge des Binnenmarkts wurden in der EU seit Aufhebung der Grenzen am 1. Januar 1993 ca. 2,5 Millionen zusätzliche Arbeitsplätze geschaffen. Das Bruttoinlandsprodukt (BIP) der EU ist 2002 um 1,8 % oder 164,5 Mrd. EUR höher als es ohne den Binnenmarkt wäre. Der zusätzliche Wohlstandsgewinn beträgt 877 Mrd. EUR. Diese Zahl entspricht der Summe des zusätzlichen BIP, das seit 1992 durch den Binnenmarkt pro Jahr erwirtschaftet wurde. Das sind im Schnitt 5700 EUR je Haushalt. Die Europäische Kommission hat diese Zahlen, die auf eher vorsichtigen Schätzungen beruhen, im Rahmen eines Berichts mit dem Titel „Der Binnenmarkt – Zehn Jahre ohne Grenzen“ veröffentlicht. Der Bericht gibt einen Überblick über die Errungenschaften, die der Binnenmarkt in dem Jahrzehnt seit Aufhebung der Grenzen erreicht hat, mit der auch eine enorme Zahl von Hindernissen für die europäische Wirtschaft beseitigt wurde. Der volle Wortlaut des Berichts sowie weitere Einzelheiten über den Binnenmarkt zehn Jahre nach seinem Entstehen sind auf der Internetseite <http://europa.eu.int/comm/10years> nachzulesen.

### Too many infringements

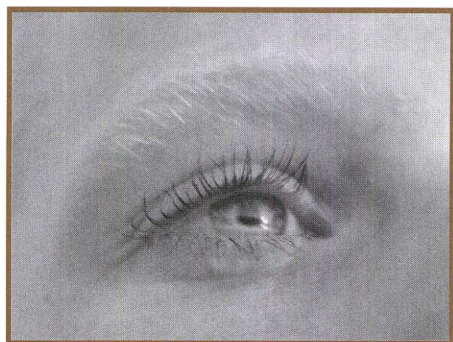
Twice annually, the Commission publishes its "Internal Market Scoreboard" with a comparative evaluation of Member States' performance in implementing Internal Market law correctly.

This effective tool shows that the vast majority of Internal Market legislation has been correctly implemented and applied in most or all Member States. On average, the percentage of European Internal Market laws in force that remain unimplemented is 2.1 % per Member State, compared to 21.4 % in 1992. However, only five Member States have met the European Council's target of getting their deficits to 1.5% or below.

The number of infringement cases, for misapplication of the Internal Market rules, remains stubbornly high, though it has at least stopped rising in recent years. Over 1 500 Internal Market infringement cases remain open. Although the vast majority of infringement cases are settled before they reach the European Court of Justice, this figure is a matter for serious concern. Reducing the number of infringements must be a priority.

The full document is available on the Internet:  
<http://europa.eu.int/comm/10years>





# Women's views

**Quatre femmes (une Britannique, une Finlandaise, une Néerlandaise et une Autrichienne), venues d'horizons politiques différents, nous font part de leur expérience du Marché unique. Ces parlementaires européennes actives nous expliquent la manière dont elles ont vécu ou ressenti cette construction, les espoirs qu'elles ont fondés, les combats qu'elles veulent continuer à mener.**

## Preserving the regional diversity

by Dr Caroline Jackson - MEP (ED - UK)

The major impact of the Single market on me as a British Conservative MEP and consumer is that it has brought an enormous variety of goods into British shops. Common product standards and the abolition of tariff barriers have enabled store buyers to source products from the whole EU. The result is particularly apparent in the food sector. If I do my Christmas shopping in southern England, I have much the same choice of goods as any shopper in southern Bavaria. Christmas "Stollen" are a great hit in Swindon!

When it comes to the common market in services, the picture is not so clear. It may well be that, with the Internet, British consumers will shop around for cheaper services on the continent. But barriers do still remain. I am dealing with a case now where a constituent wishes to buy an Internet service from a German company but has been told that he needs to guarantee his purchase from a German bank account - which he does not have. So there is still work to be done there.

One important point: I hope that the common market does not destroy regional and local diversity. If we can get everything everywhere the world will be a less interesting place. Within our common market we need to pay particular attention to preserving local produce, and small-scale production.

## A greener market

by Heidi Anneli Hautala - MEP (Green - FIN)

As an environmentalist I was very sceptical of the Internal Market in 1992. I even translated into Finnish a critical report by the Commission which showed that without stringent and ambitious environmental policy the benefits of the project are greatly exaggerated.

Ten years after, I can conclude that many lessons have been learnt. The Union has an impressive body of legislation based on the precautionary principle and the rule "polluter pays" instead of "taxpayer pays." One really innovative directive is now in the making, namely the one on greenhouse gas emission trading, which allows the EU to fulfil its climate change commitments in the most cost-effective manner. Liberalization of electricity and energy markets can encourage the customer to choose green power - if he/she gets the information of the sources of power generation in the bill. Producer responsibility has given rise to laws on the treatment of scrapped cars and waste from electric and electronic appliances. If the producer bears the financial responsibility for the last part of the life cycle of a computer or a car, ecological design gets a big boost. Mobile phone manufacturers are currently looking into ways to separate various materials without too much effort, car producers are doing R & D on decomposing fibres such as flax for car parts. Companies are discovering that green business can also mean good business, if the legislator helps to set the prices right. The green Internal market is a lame duck if the Convention is not going to rub off the holy principle of unanimity in the decisions on taxation. A minimum taxation for energy products has been in the making for the past ten years; how can we have waited so long?

Consumer protection in the Internal Market is essential. My personal concern is that with the new approach of harmonization, instead of minimum standards, some countries, with more stringent consumer legislation, will have to make compromises. For instance, sales promotion of alcohol and tobacco should not be allowed in the same way as that of other products. Public health interests must be protected in the Union, for which we need a stronger legal basis.

## A successful experiment

by Elly Plooi-van Gorsel  
MEP (ELDR - NL)

In my view, the creation of the Single Market is the most successful experiment that has been carried out under the realm of "Project Europe". The completion and safeguarding of the Internal Market is a truly liberal ambition and from 1992 onwards I have held high expectations for its outcome. As a liberal MEP, I firmly believe that a coherent market-oriented strategy is pivotal in promoting sustainable economic growth, fighting unemployment and creating lasting jobs in the market sector. And indeed, I have not been disappointed! The Single Market has created more trade and competition and therefore has clearly contributed to the prosperity of the European citizens. Of course, a lot remains to be done but I am confident that European economic integration will reach its optimal result. This project deserves everyone's full support and I will be more than happy to provide just that in giving attention and immediate response to problems which business and citizens encounter in practice.

## Noch viel Arbeit für Österreich

von Dr. Maria Berger - MEP (SP - A)

Das zehnjährige Bestehen des Binnenmarktes ist auch für mich als österreichisches Mitglied des Europäischen Parlaments ein bedeutendes Datum. Es war letztendlich das Binnenmarktvorhaben der Europäischen Union, das in den Ländern Österreich, Schweden und Finnland zur Debatte führte, ob wir der EU beitreten sollten. Ich bin froh, dass mein Land diesen Schritt gesetzt hat und wir seit 1. Jänner 1995 Mitglied sind. Ohne die Aufhebung der Zoll- und Grenzschränken für Personen, Waren, Dienstleistungen und Kapital mit 1. Jänner 1993 würde sich die EU sicherlich nicht so positiv entwickelt haben, was ja auch viele Vorteile für Österreich brachte.

Angesichts der jetzt laufenden historischen Projekte der Europäischen Union ist es besonders wichtig, dass an der weiteren Vollendung des Binnenmarktes gearbeitet wird. Der Konvent zur Zukunft Europas arbeitet an einer grundlegenden Reform der Union, die mit 1. Mai 2004, mit dem Beitritt zehn weiterer Staaten, insgesamt 25 Mitgliedsländer aufweisen wird.

Es ist richtig auf das Erreichte stolz zu sein, denn der Binnenmarkt gilt heute als selbstverständlich bei den Bürgerinnen und Bürgern der Union. Leider gibt es immer noch erhebliche Mängel und Rückstände, gerade auch in meinem Land. Österreich hinkt bei der Umsetzung des EU-Rechtes in nationales Recht noch immer weit nach. Es weist noch immer ein Umsetzungsdefizit von 2,9 Prozent auf, das bedeutet, dass 79 EU-Rechtsvorschriften noch nicht in österreichisches Recht aufgenommen wurden. Wir haben also noch viel Arbeit vor uns.

Wesentlich wird es auch sein, bei den Arbeiten an der Vollendung des Binnenmarktes auch darauf zu achten, dass ein hohes Niveau beim Konsumentenschutz und im Bereich der nachhaltigen Entwicklung erreicht wird. Daran gilt es jetzt gleichfalls zu arbeiten.



## Impact positif p

## Summary

## What citizens think

The survey reveals that EU citizens view the overall impact of the Internal Market on their daily lives as very positive. Two-thirds of them recognise that it is now easier to travel from one Member State to another than it was ten years ago. Citizens believe that the Internal Market has been generally positive for consumers. 80% believe that the range of available products has increased. 67% believe that the quality of products is better too. However, only 41% believe that prices have gone down. Three-quarters of them welcome the increased competition which the Internal Market has introduced in a number of areas like transportation, banking or insurance services. Respondents were also asked how well informed they think they are about the Internal Market. And in order to test their actual level of knowledge, respondents were then quizzed about their basic Internal Market rights. There is only a limited degree of variation from one Member State to another. Citizens in France and Luxembourg come out top of the class in knowing their Internal Market rights.

**E**n dix ans, le Marché intérieur a fait ses preuves. Plus de 15 millions de citoyens européens ont franchi les frontières pour travailler ou pour prendre leur retraite. Ils bénéficient d'une protection sociale adéquate et peuvent voter et présenter leur candidature là où ils vivent. Cette mobilité a des répercussions positives sur l'emploi et l'investissement car elle permet d'utiliser les compétences là où elles sont nécessaires. Par ailleurs, un million de jeunes ont terminé une partie de leurs études dans un autre Etat membre grâce au programme Erasmus.

Mais qu'on ait choisi ou non de voyager ou de travailler à l'étranger, tout le monde a finalement bénéficié du Marché intérieur en Europe. Les consommateurs notamment disposent d'un choix plus large de biens et de services de grande qualité. Dans de nombreux cas, les prix des biens et des produits de consommation courante ont baissé du fait de l'ouverture des marchés nationaux, et donc d'une concurrence accrue. En outre, les personnes qui achètent dans un autre pays profitent pleinement des droits des consommateurs.

Les citoyens européens reconnaissent que le Marché intérieur sans frontières leur a apporté des avantages substantiels depuis sa création, mais ils aimeraient le voir progresser davantage et plus rapidement. S'ils apparaissent généralement bien informés, ils sont encore parfois timorés à l'idée d'aller voir ailleurs dans l'Union. Tels sont les principaux résultats des enquêtes réalisées pour le dernier Tableau d'affichage du Marché intérieur, en novembre 2002. Ces enquêtes s'appuient sur les réponses de 7500 citoyens dans les 15 Etats membres. Le résultat complet est disponible sur Internet à l'adresse: [http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/fr/update/score/index.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/fr/update/score/index.htm)

80% des citoyens ont l'impression que le Marché intérieur a augmenté le choix de produits disponibles. Trois quarts des personnes interrogées apprécient la concurrence accrue que le Marché intérieur a suscitée dans de nombreux domaines et deux tiers indiquent qu'il a rendu les voyages plus faciles dans d'autres Etats membres. La majorité des citoyens européens se dit bien informée, même si ce sont les citoyens français et luxembourgeois qui connaissent le mieux leurs droits dans le Marché intérieur.

## Ce que les citoyens en pensent

D'après l'enquête, les citoyens européens jugent très positif l'impact du marché intérieur sur leur vie quotidienne. Deux tiers d'entre eux indiquent qu'il est plus facile aujourd'hui qu'il y a dix ans de voyager d'un Etat membre à l'autre. Trois quarts des sondés apprécient la concurrence accrue que le Marché intérieur a suscitée dans plusieurs domaines comme les transports, les télécommunications, les services bancaires ou les assurances.

D'une manière générale, les citoyens estiment que le Marché intérieur a été bénéfique aux consommateurs. 80% estiment que la gamme des produits disponibles s'est accrue. 67% font aussi état d'une amélioration de la qualité. En revanche, seulement 41% pensent que les prix ont baissé.

Les perceptions différentes de l'effet du Marché intérieur sur les prix entre les Etats membres ont plusieurs explications possibles. Les écarts de prix entre Etats membres se sont réduits ces dix dernières années, en grande partie parce que les pays les plus chers se sont rapprochés de la moyenne UE. Cela expliquerait les avis positifs dans des pays comme la Finlande et la Suède où les prix sont généralement élevés. Par ailleurs, ces perceptions différentes peuvent être dues à des facteurs sans rapport direct avec le Marché intérieur. Au Royaume-Uni par exemple, une livre sterling forte implique inévitablement que

Pourcentage de citoyens estimant que le Marché intérieur a eu un impact plutôt positif ou très positif sur:

	A	B	D	DK	E	EL	F	FIN	I	IRL	L	NL	P	S	UK	EU 15
les prix	34	48	36	43	41	21	48	46	34	37	52	33	44	46	51	41
la qualité	43	69	65	46	74	67	67	48	68	83	67	70	64	58	69	67
la gamme de produits	77	82	83	75	82	75	82	84	81	90	86	81	78	70	73	80



# our les citoyens



les marchandises importées semblent moins chères, ce qui peut expliquer en partie les réponses positives obtenues. La perception moins positive en Irlande est peut-être simplement due au taux d'inflation relativement élevé de ce pays dans la zone euro.

## Les droits des citoyens dans le Marché intérieur

Les sondés ont également été invités à indiquer dans quelle mesure ils se sentent informés au sujet du Marché intérieur.

Ensuite, ils ont dû répondre à des questions sur les principaux droits de façon à mesurer leur niveau effectif de connaissance. Les chiffres varient peu entre les Etats membres. Ils révèlent que seulement 38% des Français se disent bien ou très bien informés, alors que ce sont les sondés français qui obtiennent, avec les Luxembourgeois, le meilleur score moyen (61%) au test sur les droits liés au Marché intérieur. Avec 41% de réponses satisfaisantes, c'est la Grèce qui affiche le score moyen le plus faible. Ce résultat concorde avec la perception des citoyens grecs qui se disent plutôt mal informés ou pas informés du tout.

## Exploiter les possibilités du Marché intérieur

L'enquête révèle qu'un peu plus de la moitié des sondés (53%) envisageraient certainement ou probablement de se rendre dans un autre Etat

membre pour y acheter un produit ou un service parce qu'il y est moins cher ou de meilleure qualité. Le résultat est plus élevé au Luxembourg (74%) et au Royaume-Uni (66%), ce dernier pourcentage s'expliquant peut-être par les différences en matière de taxation (par exemple pour l'alcool et les cigarettes) ou par des considérations liées au taux de change.

La majorité de ceux qui ne se rendraient certainement pas ou probablement pas dans un autre Etat membre pour y acheter des produits ou des services expliquent principalement leur réponse par le coût du voyage, les problèmes de compréhension linguistique ou la perte de temps. En revanche, les éléments sur lesquels les décideurs politiques peuvent plus facilement intervenir, comme les frais administratifs, le service après-vente ou la défense des droits des consommateurs, sont jugés beaucoup moins importants.

L'enquête a également interrogé les sondés sur la possibilité de se rendre dans un autre Etat membre pour y étudier ou y travailler. Seulement 6% l'ont déjà fait. 67% n'y ont jamais pensé. 15% envisagent de le faire à l'avenir et 11% y ont réfléchi mais ont renoncé ensuite. Les principales raisons pour cela sont des considérations familiales ou linguistiques, suivies par le manque d'informations et la difficulté de trouver un emploi adéquat.

## Resümee

### Was denken die Bürger?

Die Befragung der Bürger hat gezeigt, dass sie die Auswirkungen des Binnenmarktes auf ihren Alltag sehr positiv beurteilen. Zwei Drittel von ihnen bestätigen, dass es jetzt einfacher ist, von einem Mitgliedstaat in den anderen zu reisen, als vor zehn Jahren. Nach Auffassung der Bürger hat sich der Binnenmarkt im allgemeinen positiv auf die Verbraucher ausgewirkt. 80 % glauben, dass sich das Warenangebot vergrößert hat. 67 % sind der Ansicht, dass sich auch die Qualität der Waren verbessert hat. Lediglich 41 % glauben, dass die Preise gesunken sind. Drei Viertel begrüßen den größeren Wettbewerb, den der Binnenmarkt in vielen Bereichen wie Verkehr, Telekommunikation, Banken- oder Versicherungsdienstleistungen. Die Bürger wurden auch gefragt, wie gut sie – ihrer Meinung nach – über den Binnenmarkt informiert sind. Um den tatsächlichen Kenntnisstand zu prüfen, wurden den Bürgern Fragen zu den grundlegenden Binnenmarktrechten gestellt. Die Schwankungsbreite zwischen den einzelnen Mitgliedstaaten ist nicht sehr groß. Die Bürger in Frankreich und Luxemburg sind am besten über ihre Binnenmarktrechte informiert.

Pourcentage de citoyens qui se disent bien ou très bien informés sur les droits dont ils jouissent dans le Marché intérieur

A	B	L	D	E	DK	IRL	P	S	UK	NL	FIN	EL	F	I	EU 15
61	57	57	53	52	50	49	48	45	44	43	42	39	38	33	45

L'enquête a porté sur un échantillon de 7500 personnes provenant des quinze Etats membres et appartenant à différentes classes d'âge, de la tranche des 15-25 ans à celle des plus de 55 ans. Ces personnes sondées appartiennent à des catégories socio-économiques différentes et vivent dans des zones d'urbanisation différentes (grandes agglomérations, autres centres urbains et zones rurales). L'échantillon compte autant de femmes que d'hommes.



# Regards Citoyens



## • Regarder autrement

Qu'est-ce qui a changé dans notre vie ces dix dernières années grâce au Marché unique? Pleins de choses. Auraient-elles changées de toute façon suivant les lois du progrès? C'est une question que je laisse aux spécialistes. En ce qui me concerne, les joies que l'Europe unie sont plutôt simples: voyager sans passeport (avec ma seule carte d'identité), payer en monnaie commune, voir de nouvelles routes internationales s'ouvrir au public, facilitant notre vie quotidienne. J'apprécie aussi le fait nous nous sommes débarrassés de nos «fixations nationales», pour voir les choses en perspective, de manière moins isolée. Entendre les journalistes grecs se référer davantage aux sujets européens me réjouit aussi. En revanche, ce qui m'inquiète c'est la lenteur de certains développements nécessaires, en matière sociale notamment, une lenteur parfois torturante. Je souhaite également une participation plus active des citoyens européens aux prises de décisions.

**Toniá Makrá** - Athènes (Grèce)

## • Naturellement évident

En tant que simple citoyen finlandais, le Marché unique a surtout changé la vie en ce qui concerne les prix des voitures, de l'alcool et du tabac, auparavant excessivement taxés dans les pays nordiques. Depuis que notre marché des produits alimentaires s'est ouvert, nous avons beaucoup plus de choix. Par exemple, nous pouvons maintenant composer un vrai plateau de fromages!

Outre le fait que nous voyageons librement dans l'Union, la libre circulation des personnes a aussi eu des retombées sur notre vie familiale dans la mesure où notre fils a facilement obtenu une place d'étudiant dans une Ecole de commerce à Rouen en France (dans le cadre d'échange bilatéral pour les jeunes qui font des hautes études commerciales). Pour le reste, nous vivons tranquillement, sans penser au Marché unique, tellement c'est évident!

**Marja-Leena Hilke** - Helsinki (Finlande)

## • Fiers d'être Européens

Belges à la retraite, nous habitons la Bretagne. Les dispositions communautaires nous permettent de percevoir notre pension et de bénéficier de la couverture sociale sans aucun problème. Elles nous permettent de rendre visite à nos quatre fils, habitant quatre capitales de la Communauté: aucun problème de change (à l'exception du Royaume-Uni), pas d'entraves aux déplacements, ni à l'acquisition de biens et services. Nous bénéficions pleinement des avantages de toutes les dispositions du Marché intérieur et nous sommes fiers d'être citoyens européens.

**M. et Mme J. Verhoosel** - Carantec (France)

## • Mieux se connaître

Depuis l'ouverture du Marché intérieur, ce que j'apprécie en tant que citoyen européen voyageant à travers certains pays de l'Union, c'est d'abord une plus grande liberté, un gain de temps et la possibilité de mieux comparer les prix et les services offerts. Il existe aussi une plus grande facilité relationnelle entre les uns et les autres. J'observe une soif de mieux se connaître, aussi bien au plan économique que sur le plan humain. Des efforts sont faits pour vous «recevoir» au sens large du terme, même s'il y a encore des améliorations à faire pour faciliter les échanges en toute liberté et sans contrainte. Une ombre à ce tableau, c'est de constater la «stupidité» de certains établissements ou d'individus, par exemple dans des agences bancaires ou dans des administrations où le mot Europe est tabou!

**Pierre Chris. Boulay** - La Celle St Cloud (France)

## Avocats en Europe

Les avocats sont désormais pleinement européens en ce sens qu'ils peuvent intervenir partout en Europe, que ce soit ponctuellement ou pour des durées plus importantes.

S'il est acquis depuis la fin des années 70 que les avocats peuvent bénéficier de la libre prestation de services, la possibilité pour eux de s'installer sur le territoire d'un autre Etat membre afin d'exercer sous leur titre d'origine leur profession n'est possible que depuis l'adoption d'une Directive entrée en application en 2000!

Les avocats européens peuvent donc pleinement bénéficier de la liberté d'établissement et revenir, par exemple, sur le lieu de leurs études découvert grâce au programme Erasmus, assister et aider les justiciables à mieux appréhender la justice des Etats dont ils sont ressortissants.

En effet, alors que les citoyens européens voyagent de plus en plus et peuvent se retrouver dans des situations particulièrement désagréables et litigieuses (par exemple un ressortissant allemand victime d'un accident de la circulation en Espagne), il leur était jusqu'à présent extrêmement difficile d'en suivre à distance les diverses conséquences, judiciaires ou non. La possibilité qui leur est désormais offerte de recourir aux services d'un avocat connaissant parfaitement le droit d'un autre Etat membre renforcera et complètera leur droit de circuler librement, en ayant l'assurance d'être défendu en cas de besoin par un avocat qu'ils pourront rencontrer régulièrement. Enfin, cette assistance "sur place" permettra aussi de préparer au mieux les projets d'expatriation, en informant les candidats au déménagement sur les particularités sociales ou fiscales de l'Etat membre où cette installation est envisagée.

**Laurent PETITJEAN** - Avocat au Barreau de Toulouse  
Directeur de «l'Observateur de Bruxelles»  
Délégation des Barreaux de France à Bruxelles



# Un Marché unique en phase avec les citoyens

**I**nformer, conseiller, résoudre et comprendre: tels sont les fondements d'un dialogue qui s'est établi depuis plusieurs années entre la Commission européenne et les citoyens de l'Union. Pour permettre à chacun de s'y retrouver dans le labyrinthe du Marché unique, nous avons relevé ici les principales initiatives mises en place depuis dix ans. Chacune à sa manière apporte une réponse précise à une demande particulière. Du guide pratique sur «comment travailler dans d'un autre pays de l'Union» au conseil personnalisé donné à un ressortissant finlandais, de la résolution d'un conflit avec une banque en Espagne en passant par l'Euro Info Centre qui assiste l'entreprise dans ses démarches administratives en Irlande, chaque initiative apporte des réponses spécifiques. Différentes et pourtant complémentaires, ces initiatives forment le tissu d'un véritable dialogue, permanent et en constante évolution.

## Suivez le fil d'Ariane

Pour mieux replacer ces différentes actions dans leur contexte, il faut se rappeler que tout a commencé, en novembre 1996, par une phase pilote connue sous le nom de Citoyens d'Europe (ou Citizens First en anglais). A travers des campagnes promotionnelles, cette initiative a permis de mieux faire connaître l'Europe. De façon concrète et efficace, elle a sensibilisé les gens à leurs droits dans l'Union. Devant le succès rencontré, une deuxième phase a été lancée en novembre 1997 et le projet a rapidement pris de l'ampleur. Des guides ont été publiés dans les onze langues officielles. Ils portaient sur les thèmes suivants: égalité des droits et des chances; acheter des biens et des services dans l'Union; voyager dans l'Union. Simultanément, un service d'orientation (Signpost service) a été mis en place pour répondre aux questions des citoyens et leur fournir des conseils d'orientation.



En juin 1998, lors du Conseil européen de Cardiff, le programme «Dialogue avec les citoyens et les entreprises» était officiellement lancé. Il a depuis joué un rôle à part entière dans le développement du Marché intérieur. Il s'est étoffé, bénéficiant d'un site Internet, d'abord pour les citoyens, puis d'un portail pour les entreprises. Le Dialogue avec les Citoyens et les Entreprises est désormais étroitement lié à d'autres initiatives: Europe Direct, un numéro d'appel unique et gratuit (00 800 6 7 8 9 10 11) auquel peuvent s'adresser tous les citoyens de l'Union, les Euro-Info-Centres (pour les entreprises) et les Euroguichets (Centres européens de consommateurs). Le Dialogue est aussi complété par des mécanismes de résolution de problèmes comme les réseaux SOLVIT ou FIN-NET. En incitant les citoyens et les entreprises à faire connaître les problèmes qu'ils rencontrent, le Dialogue s'est aussi mué en échange mutuel d'informations et un mécanisme de «feedback» a pu être mis en place, permettant de repérer les problèmes potentiels et d'en tirer des conclusions. Ce processus participatif a été poussé jusqu'au bout de sa logique, en demandant aux citoyens et aux entreprises de faire connaître leur opinion sur les textes communautaires en préparation. C'est l'élaboration interactive des politiques. Le nouveau portail «Votre point de vue sur l'Europe» permet en effet de participer activement aux consultations lancées par la Commission, faisant du dialogue une réalité multiforme.

Aujourd'hui, ce dialogue permanent prend trois formes différentes et complémentaires: la diffusion d'information, la résolution de problèmes, la collecte de données.

## Un dialogue permanent et multiforme

ACTIONS	INSTRUMENTS
<b>1a. Diffusion d'information</b> Fournir des renseignements précis à des demandes spontanées et publier des documents de base qui apportent les éléments nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement du Marché intérieur.	<b>Europe Direct: 00 800 6 7 8 9 10 11</b> <b>Site pour les citoyens:</b> <a href="http://europa.eu.int/citizens/">http://europa.eu.int/citizens/</a> <b>Portail entreprises:</b> <a href="http://europa.eu.int/business/">http://europa.eu.int/business/</a> <b>Dialogue avec les citoyens et les entreprises:</b> guides et fiches pratiques nationales. <b>Citizen Signpost Service:</b> service d'orientation de 34 experts juridiques qui fournissent des conseils personnalisés. <b>Euro Info Centres:</b> bureaux régionaux d'information, d'assistance et de conseil à l'usage des entreprises. <b>Centres européens des consommateurs:</b> Euroguichets ou centres régionaux d'information et de consultation à l'usage des consommateurs.
<b>2. Résolution de problèmes</b> Apporter des solutions aux problèmes que des citoyens et des entreprises rencontrent quotidiennement dans le fonctionnement du Marché intérieur, y compris sous les aspects juridiques.	<b>SOLVIT:</b> réseau de résolution de problèmes avec l'administration publique d'un autre Etat membre. <b>EJE-Net:</b> réseau extrajudiciaire pour aider les consommateurs à résoudre les litiges transfrontaliers. <b>FIN-NET:</b> réseau de résolution extrajudiciaire des litiges transfrontaliers dans le domaine des services financiers.
<b>3. Collecte et retour d'opinions</b> Rassembler les commentaires, remarques, critiques formulés par les citoyens et les entreprises, afin d'améliorer les règles existantes et de contribuer à l'élaboration de la législation européenne la plus adaptée.	<b>Elaboration interactive des politiques (IPM):</b> collecte et analyse des problèmes rencontrés, afin d'évaluer l'impact sur le terrain des politiques existantes, et consultation en ligne des citoyens et des entreprises. • <b>Mécanisme de «feedback»:</b> rassemble les données recueillies par les différents services et réseaux et en tire des conclusions. • <b>Votre point de vue sur l'Europe:</b> portail Internet qui permet un accès direct aux consultations organisées par la Commission: <a href="http://europa.eu.int/yourvoice">http://europa.eu.int/yourvoice</a>



## INFORMATION & ORIENTATION

**EUROPE DIRECT:**  
00 800 6 7 8 9 10 11

La première étape, la plus simple, la plus directe: un coup de fil à Europe Direct. Ce centre d'appel, qui bénéficie désormais d'un numéro unique et gratuit, répond et oriente le citoyen ou l'entreprise dans sa langue. Europe Direct est au service de tous en aidant à trouver des réponses à toutes les questions qui se posent sur l'Union européenne. Il permet de mieux connaître les droits et possibilités qui s'offrent au citoyen de l'Union et de savoir comment en tirer le meilleur parti. Il apporte des réponses directes aux questions générales et, sur des questions plus précises, il oriente le citoyen ou l'entreprise vers la meilleure source d'information et de conseil.

Dans certains cas, pour des informations générales, Europe Direct renvoie vers les guides et les fiches pratiques qui ont été publiés par l'initiative **Dialogue avec les citoyens**.

Dans d'autres cas, pour des conseils personnalisés, il met en rapport avec le **Service d'orientation (Signpost Service)** qui donnera une réponse dans les trois jours.

**Via Internet**, un site informe les citoyens:  
<http://europa.eu.int/citizens/>  
et un portail guide les entreprises:  
<http://europa.eu.int/business/>

### ● Dialogue avec les citoyens

Des guides et fiches pratiques nationales adaptés aux besoins du citoyen: une foule de renseignements détaillés, en onze langues, sur le droit de résider, travailler ou chercher un emploi, étudier, acheter des biens et des services et voyager dans l'Union y sont rassemblés. L'égalité des droits et des chances pour les femmes et les hommes, ainsi que la façon de faire valoir vos droits dans chaque pays de l'UE, font également l'objet de guides spécifiques, de même que la protection des données personnelles ou les virements transfrontaliers. Des fiches plus détaillées décrivent la situation particulière dans chaque Etat membre. Tous ces guides et fiches sont disponibles dans les onze langues officielles de la Communauté. Les guides et fiches peuvent être obtenus via Europe Direct ou en consultant le site Internet à l'adresse:

<http://europa.eu.int/citizens/>

### ● Le Service d'orientation (Citizens Signpost Service)

Le Signpost Service est une partie essentielle de l'initiative Dialogue avec les citoyens. De toute l'Union, des citoyens européens appellent pour demander des conseils concernant des situations personnelles. Ils reçoivent généralement une réponse dans les 72 heures, dans leur propre langue.

Depuis le début, le service est administré (sous contrat avec la Commission) par ECAS: association européenne de citoyens, une organisation non gouvernementale indépendante. Une fois la demande enregistrée, elle est attribuée à un des 34 experts juridiques embauchés par l'ECAS. L'expert est sélectionné selon la langue choisie par le citoyen et selon l'expérience professionnelle et nationales exigée pour résoudre le problème.

Les experts juridiques se penchent plus particulièrement sur les questions relatives aux droits des citoyens dans l'Union. Ils clarifient les règles applicables et vérifient si la demande est couverte par une norme européenne. Ils peuvent également diriger le demandeur vers l'organisme officiel, ou non gouvernemental, le plus compétent pour l'aider à résoudre son problème. Dans certains cas, ils informent le citoyen sur la manière de faire appliquer ses droits et d'obtenir réparation.

Par ailleurs, les cas problématiques ou récurrents sont également signalés dans le cadre du mécanisme de «feedback», afin que la situation soit prise en compte dans l'élaboration des futures règles de l'Union. L'accès au Service d'orientation se fait uniquement par Europe Direct ou via le site Internet:

[http://europa.eu.int/citizensrights/signpost/front\\_end/signpost\\_fr.htm](http://europa.eu.int/citizensrights/signpost/front_end/signpost_fr.htm)

## CONSEILS PERSONNALISES

### ● Euro Info Centres

Au service des entreprises, les Euro Info Centres servent d'interface entre les institutions européennes et les entreprises sur le terrain. Leur but est de les informer, de les conseiller et de les assister sur toutes les matières communautaires en tenant compte de leurs caractéristiques. Les Euro Info Centres ne proposent pas aux entreprises leurs seules ressources et compétences mais ils peuvent aussi les orienter vers d'autres réseaux ou organisations spécialisées, si cela s'avère nécessaire. Le réseau est composé de 258 Euro Info Centres, 31 Membres Associés et de 13 Euro Info Centres de Correspondance implantés dans 41 pays européens et de la zone Méditerranée.

La liste des Euro Info centres est disponible sur:  
<http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html>

### ● Euroguichets

Les Centres européens des consommateurs (Euroguichets) sont des points de contacts établis dans chaque Etat membre afin d'aider les consommateurs. Ils fournissent des informations précises sur les droits et obligations en matière d'achat et vente de biens et services dans l'Union. Ils forment un réseau (ECC-Network) de 14 centres dans 12 Etats membres qui traitent également les problèmes de consommation transfrontaliers et travaillent en étroite collaboration avec EJE-Net. La liste des euroguichets est disponible à l'adresse suivante:  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/euroguichets/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/euroguichets/index_en.html)



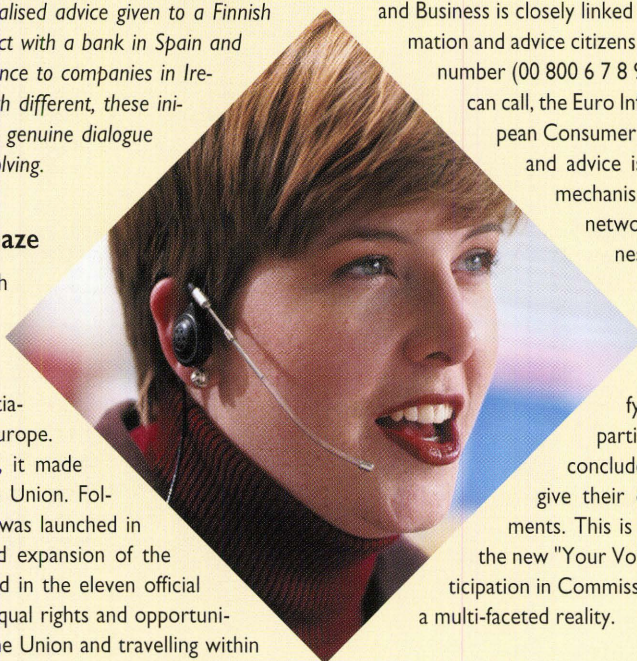


# A Single Market in touch with citizens

**T**here is an ongoing dialogue between the European Commission and European citizens helping people to chart a path through what may at first seem like the labyrinth of the Single Market. Each initiative put in place over the last ten years, in its own way, provides a precise answer to a specific question: from the practical guide on "working in another country of the Union" to the personalised advice given to a Finnish national, to the resolution of a conflict with a bank in Spain and the provision of administrative guidance to companies in Ireland by the Euro Info Centre. Though different, these initiatives together form the basis of a genuine dialogue that is permanent and constantly evolving.

## Finding a way through the maze

It all began in November 1996 with the launch of a pilot project entitled Citizens First (or Citoyens d'Europe in French). Through the use of advertising campaigns, this initiative helped inform citizens about Europe. In a practical and efficient manner, it made people aware of their rights in the Union. Following its success, a second phase was launched in November 1997, leading to a rapid expansion of the project. Guides have been published in the eleven official languages, covering issues such as equal rights and opportunities, buying goods and services in the Union and travelling within the Union. At the same time, a "Signpost Service" was created to answer citizens' questions and provide detailed guidance.



In June 1998, the European Council in Cardiff officially launched the "Dialogue with citizens and business" programme. Since then, the programme has played a full part in the development of the Internal Market. It has been gradually enriched with the addition of an Internet site for citizens and a portal for businesses. The Dialogue with Citizens and Business is closely linked with other initiatives to provide information and advice citizens : the Europe Direct a single freephone number (00 800 6 7 8 9 10 11) which all citizens of the Union can call, the Euro Info Centres (for business) and the European Consumer Centres ("Euroguichets"). Information and advice is now completed by problem-solving mechanisms, such as the SOLVIT or FIN-NET networks. By encouraging citizens and businesses to raise the problems which they encounter, the Dialogue has also evolved into a mutual information exchange, and a feedback mechanism has been put in place to identify and analyse potential problems. This participation process has been logically concluded by asking citizens and businesses to give their opinions on draft Community documents. This is the Interactive Policy Mechanism and the new "Your Voice in Europe" portal allows active participation in Commission consultations, making the dialogue a multi-faceted reality.

Today, this permanent dialogue takes three different but complementary forms: information, problem solving and opinion gathering.

## A permanent and wide ranging dialogue

ACTIVITIES	INSTRUMENTS
<b>1a. Information</b> Providing detailed information in response to spontaneous requests and publishing basic documents explaining the functioning of the Internal Market.  <b>1b. Advice and guidance</b> Providing personalised advice in response to requests.	<b>Europe Direct:</b> 00 800 6 7 8 9 10 11 <b>Citizens' Internet site:</b> <a href="http://europa.eu.int/citizens/">http://europa.eu.int/citizens/</a> <b>Business portal:</b> <a href="http://europa.eu.int/business/">http://europa.eu.int/business/</a> <b>Dialogue with citizens and business:</b> guides and national factsheets. <b>Citizen Signpost Service:</b> guidance provided by 34 legal experts offering personalised advice. <b>Euro Info Centres:</b> regional business information, assistance and advice offices. <b>European Consumer Centres:</b> "Euroguichets" or regional consumer information and consultation centres.
<b>2. Problem solving</b> Providing solutions, including from a legal angle, to day-to-day problems encountered by citizens and businesses in the functioning of the Internal Market.	<b>SOLVIT:</b> network for resolving problems with the public administration of another Member State. <b>EEJ-Net:</b> network for helping consumers reach out-of-court settlements of cross-border disputes. <b>FIN-NET:</b> network for out-of-court settlements of cross-border financial services disputes.
<b>3. Opinions and feedback</b> Gathering comments, remarks and criticisms from citizens and businesses with a view to improving existing rules and contributing to the creation of suitable European legislation.	<b>Interactive Policy Mechanism (IPM):</b> gathering input and analysis of problems encountered, with a view to assessing the practical impact of existing policies, and on-line consultation with citizens and businesses. • <b>Feedback mechanism:</b> collates data gathered by the various services and networks and draws conclusions. • <b>Your Voice in Europe:</b> Internet portal allowing direct access to Commission consultations. <a href="http://europa.eu.int/yourvoice">http://europa.eu.int/yourvoice</a>



## INFORMATION & GUIDANCE

### EUROPE DIRECT: 00 800 67 89 10 11

The simplest, most direct first step is to phone Europe Direct. This call centre, which now has a single freephone number, replies in the caller's language and provides guidance for citizens and businesses. Europe Direct is there for everyone, helping to find answers to all questions on the European Union. It provides information on the rights enjoyed by and the possibilities open to EU citizens and on how to use them to the best advantage. It provides direct answers to general questions and, on more specific questions, it directs the citizen or business to the best source of information and advice.

In certain cases, for general information, Europe Direct refers callers to the guides and factsheets published as part of the **Dialogue with Citizens** initiative.

In other cases, for personalised advice, it puts callers in touch with the **Signpost Service**, which provides an answer within three days.

Citizens can obtain information from the Internet site: <http://europa.eu.int/citizens/> and a portal provides guidance for businesses: <http://europa.eu.int/business/>

### Dialogue with citizens

Guides and national factsheets geared to citizens' requirements: a host of detailed information in 11 languages on the right to reside, work or seek employment, study, purchase goods and services, and travel in the EU. There are also guides on equal rights and opportunities for women and men, on how to assert your rights in each EU country, and on the protection of personal data or cross-border money transfers. The factsheets are more detailed and describe the specific situation in each Member State. All these guides and factsheets are available in the eleven official languages of the Communities. They can be obtained via Europe Direct or by consulting the following Internet site: <http://europa.eu.int/citizens/>

### Citizens Signpost Service

The Signpost Service is an essential part of the Dialogue with Citizens initiative. European citizens from all over the EU call to ask for advice on individual situations. They normally receive a reply in their own language within 72 hours.

The Service is administered (under contract to the Commission) by the Euro Citizen Action Service (ECAS), an independent non-governmental organisation. Once the request has been recorded, it is passed on to one of the 34 legal experts employed by the ECAS. The expert is selected according to the language chosen by the citizen and according to the professional and national experience required for solving the problem.

The legal experts deal in particular with matters concerning citizens' rights in the EU. They clarify the applicable rules and check whether the request is covered by European legislation. They can also direct the inquirer to the official or non-governmental organisation which can best help to solve the problem. In some cases, they provide citizens with information on how to assert their rights and obtain redress.

Furthermore, difficult or recurring cases are also highlighted by the feedback mechanism so that the situation can be taken into account when future EU rules are drawn up. The Signpost Service can be accessed via Europe Direct or the following Internet site:

[http://europa.eu.int/citizensrights/signpost/front\\_end/signpost\\_en.htm](http://europa.eu.int/citizensrights/signpost/front_end/signpost_en.htm)

## PERSONALISED ADVICE

### Euro Info Centres

The Euro Info Centres serve businesses and act as an interface between them and the European institutions. Their aim is to inform, advise and assist them in all Community matters while taking account of their particular features.

The Euro Info Centres not only offer businesses their resources and know-how but, if necessary, can also direct them to other networks or specialised organisations. The network is made up of 258 Euro Info Centres, 31 Associate Members and 13 Euro Info Correspondence Centres in 41 European and Mediterranean countries. The list of Euro Info Centres is available on:

<http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html>

### Euroguichets

The European Consumer Centres (Euroguichets) are contact points set up in each Member State to assist consumers. They provide detailed information on the rights and obligations associated with the purchase and sale of goods and services in the EU. They form a network (ECC Network) of 14 centres in 12 Member States and also deal with cross-border consumer problems and work in close cooperation with EEJ-Net. The list of Euroguichets is available at the following site:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/euroguichets/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/euroguichets/index_en.html)





# Der gemeinsame Markt im Einklang mit den Bürgern

Information, Beratung, Lösung und Verständnis – das sind die Grundpfeiler, auf denen der seit mehreren Jahren geführte Dialog zwischen der Europäischen Kommission und den Bürgern der Union beruht. Um das Zurechtfinden im Labyrinth des gemeinsamen Marktes zu erleichtern, haben wir hier die wichtigsten Initiativen der letzten 10 Jahre zusammengestellt. Jede von ihnen bietet auf ihre Weise eine exakte Lösung für ein bestimmtes Problem. Angefangen von dem praktischen Leitfaden über Arbeitsmöglichkeiten in anderen EU-Mitgliedstaaten, über persönliche Ratschläge an einen finnischen Staatsbürger, bis hin zur Beilegung einer Streitigkeit mit einer Bank in Spanien oder der Unterstützung eines Unternehmens bei der Abwicklung administrativer Verfahren in Irland durch die EG-Beratungsstelle für Unternehmen vermittelt jede dieser Initiativen eine spezifische Antwort. Diese unterschiedlichen, sich gegenseitig ergänzenden Initiativen bilden die Fäden, die zu einem echten kontinuierlichen und sich ständig weiter entwickelnden Dialog zusammenlaufen.

## Folgen Sie dem Faden der Ariadne

Um den Kontext dieser unterschiedlichen Aktionen besser zu verstehen, muss man sich ins Gedächtnis rufen, wie alles im November 1996 mit der Pilotphase des Programms „Bürger Europas“ (oder auf Englisch „Citizens First“) begonnen hat. In Form von Werbekampagnen hat diese Initiative dazu beigetragen, die Kenntnisse über Europa zu vertiefen. Auf konkrete und effektive Weise hat sie das Bewusstsein der Menschen im Hinblick auf ihre Rechte in der Union geschärft. Angesichts des Erfolgs dieser Initiative folgte im November 1997 eine zweite Phase, und das Projekt weitete sich rasch aus. In allen elf Amtssprachen wurden Ratgeber zu folgenden Themen veröffentlicht: Gleiche Rechte und Chancen, Erwerb von Gütern und Dienstleistungen in der Union sowie Reisen in der Union. Gleichzeitig wurde ein Wegweiserdienst eingerichtet, um auf die

Fragen der Bürger zu antworten und ihnen Orientierungshilfen zu geben. Auf der Tagung des Europäischen Rates im Juni 1998 in Cardiff wurde der „Dialog mit den Bürgern und Unternehmen“ offiziell ins Leben gerufen, der seither bei der Entwicklung des gemeinsamen Marktes eine zentrale Rolle spielt. Dieser Dialog hat sich ausgeweitet, wobei zunächst eine Internetseite für Bürger und später auch ein Portal für Unternehmen hinzukamen. „Dialog mit den Bürgern und Unternehmen“ ist eng mit anderen Initiativen verbunden, bei denen Bürger Informationen und Ratschläge erhalten: Europe Direct, die einheitliche gebührenfreie Telefonnummer (00 800 6 7 8 9 10 11), an die sich alle Bürger der Union wenden können, die Euro Info Centres für Unternehmen und die europäischen Verbraucherzentren („Euroguichets“). Der Rat- und Info-Service wird mittlerweile durch Problemlösungsmechanismen, wie beispielsweise die SOLVIT- und FIN-NET-Netzwerke, ergänzt. Indem der Dialog die Bürger und Unternehmen dazu angeregt hat, sich mit den vor ihnen stehenden Problemen auseinander zu setzen, ist er selbst eine Plattform des gegenseitigen Informationsaustauschs geworden, in dessen Rahmen ein Mechanismus für Rückmeldungen eingerichtet wurde, um potentielle Probleme zu identifizieren und die notwendigen Schlussfolgerungen zu ziehen. In logischer Weiterentwicklung dieses partizipativen Prozesses sind die Bürger und Unternehmen inzwischen dazu aufgerufen, ihre Meinung zu gemeinschaftlichen Texten bereits im Vorfeld ihrer Verabschiedung kundzutun. So sieht interaktive Politikgestaltung in der Praxis aus. Mit Hilfe des neuen Portals „Ihre Stimme in Europa“ ist es möglich, sich aktiv an den von der Kommission durchgeführten Konsultationen zu beteiligen und so den Dialog auf vielfältige Weise mit Leben zu erfüllen. Heute übernimmt dieser kontinuierliche Dialog drei unterschiedliche, sich gegenseitig ergänzende Funktionen: Verbreitung von Informationen, Lösung von Problemen und Erfassung von Daten.

## Ein kontinuierlicher und vielschichtiger Dialog

AKTIONEN	INSTRUMENTE
<b>1a. Verbreitung von Informationen</b> Erteilung von präzisen Auskünften auf Anfragen und Veröffentlichung von grundlegenden Dokumenten zum besseren Verständnis der Funktionsweise des gemeinsamen Marktes.  <b>1b. Beratung und Orientierungshilfe</b> Persönliche Beratung auf entsprechende Anfragen.	<b>Europe Direct: 00 800 6 7 8 9 10 11</b> <b>Internetseite für Bürger:</b> <a href="http://europa.eu.int/citizens/">http://europa.eu.int/citizens/</a> <b>Portal für Unternehmen:</b> <a href="http://europa.eu.int/business/">http://europa.eu.int/business/</a> <b>Dialog mit den Bürgern und Unternehmen:</b> Leitfäden und Ländermerkblätter <b>Wegweiserdienst für die Bürger:</b> 34 juristische Experten bieten persönliche Beratung. <b>Euro Info Centre für Unternehmen:</b> regionale Informations-, Unterstützungs- und Beratungsstellen für Unternehmen. <b>Europäische Verbraucherzentren:</b> Regionale Informations- und Beratungsstellen für Verbraucher.
<b>2. Lösung von Problemen</b> Angebot von Lösungen für Probleme, denen sich die Bürger und Unternehmen im täglichen Umgang mit dem gemeinsamen Markt gegenübersehen, einschließlich juristischer Aspekte.	<b>SOLVIT:</b> Netz zur Lösung von Problemen mit Verwaltungsstellen in einem anderen Mitgliedstaat. <b>EEJ-Net:</b> außergerichtliches Netz zur Unterstützung der Verbraucher bei der Beilegung von grenzüberschreitenden Streitigkeiten. <b>FIN-NET:</b> Netz zur außergerichtlichen Beilegung von grenzüberschreitenden Streitigkeiten auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen.
<b>3. Erfassung von Meinungen und Rückmeldungen</b> Erfassung von Stellungnahmen, Kommentaren und Kritik von Bürgern und Unternehmen, um bestehende Regelungen zu verbessern und die Erarbeitung von praxisnahen europäischen Gesetzesregelungen zu befördern.	<b>Interaktive Politikgestaltung (IPM):</b> Erfassung und Analyse der Probleme zwecks Auswertung ihrer Auswirkungen auf bestehende Politiken und Online-Konsultation der Bürger und Unternehmen. • <b>Feedback-Mechanismus:</b> Erfassung der von den unterschiedlichen Diensten und Netzen erhobenen Daten und deren Auswertung. • <b>Ihre Stimme in Europa:</b> Internet-Portal für einen direkten Zugang zu den von der Kommission veranstalteten Konsultationen. <a href="http://europa.eu.int/yourvoice">http://europa.eu.int/yourvoice</a>



## INFORMATION & BERATUNG

### EUROPA DIREKT: 00 800 6 7 8 9 10 11

Der erste, einfachste und direkteste Schritt: ein Anruf bei Europa Direkt. Dieses Call Center, das über eine einheitliche, gebührenfreie Telefonnummer verfügt, beantwortet Anfragen der BürgerInnen und Unternehmen und berät sie in ihrer eigenen Sprache. Europa Direkt steht allen zu Diensten und hilft, Antworten auf alle Fragen über die Europäische Union zu finden. Es hilft den Unionsbürgern, ihre Rechte und Möglichkeiten besser kennen zu lernen und bestmöglich zu nutzen. Allgemeine Fragen werden direkt beantwortet bei speziellen Anfragen werden die BürgerInnen oder Unternehmen an die beste Informationsquelle oder Beratungsstelle weitergeleitet.

Bei allgemeinen Anfragen verweist Europa Direkt in bestimmten Fällen auf die Leitfäden und Merkblätter, die im Rahmen der Initiative **Dialog mit den Bürgern** veröffentlicht wurden.

In anderen Fällen, bei denen spezielle Beratung erforderlich ist, werden Interessenten an den **Wegweiserdienst für die Bürger** weitergeleitet, der innerhalb von drei Arbeitstagen antwortet.

Im Internet können sich die Bürger unter <http://europa.eu.int/citizens/> informieren;

Unternehmen steht ein Portal offen: <http://europa.eu.int/business/>.

### ● Dialog mit den Bürgern

Leitfäden und Ländermerkblätter, die am Bedarf der Bürger ausgerichtet sind: eine Fülle an detaillierten Informationen in elf Sprachen zum Niederlassungsrecht, zur Berufstätigkeit oder Arbeitsuche, zum Studium, zum Kauf von Waren und Dienstleistungen und zum Reisen innerhalb der Union sind hier gesammelt. Die Chancengleichheit von Frauen und Männern sowie die Möglichkeiten, ihre Rechte in allen EU-Mitgliedsländern geltend zu machen, sind ebenfalls Gegenstand spezieller Leitfäden; dasselbe gilt für den Schutz personenbezogener Daten oder grenzüberschreitende Überweisungen. Die Merkblätter sind detaillierter und beschreiben die Besonderheiten der einzelnen Mitgliedstaaten. Alle Leitfäden und Merkblätter sind in den elf Amtssprachen der Gemeinschaften verfügbar und über *Europa Direkt* oder über das Internet zugänglich: <http://europa.eu.int/citizens/>

### ● Der Wegweiserdienst für die Bürger (Citizens Signpost Service)

Der Wegweiserdienst ist ein Kernstück der Initiative *Dialog mit den Bürgern*. Aus der gesamten Union rufen Bürger an, um Rat in persönlichen Angelegenheiten einzuholen. Sie erhalten in der Regel innerhalb von 72 Stunden eine Antwort, und zwar in ihrer eigenen Sprache.

Der Dienst wird (aufgrund eines Vertrages mit der Kommission) bei dem *European Citizen Action Service (ECAS)* verwaltet, einer europäischen Bürgervereinigung in Form einer unabhängigen Nichtregierungsorganisation. Sobald eine Anfrage registriert wurde, wird sie einem der 34 bei ECAS angestellten Rechtssachverständigen zugeteilt. Die Auswahl des Sachverständigen erfolgt nach der Sprache, die der Bürger gewählt hat, und nach den beruflichen Erfahrungen und Kenntnissen der einzelstaatlichen Gegebenheiten, die zur Lösung des Problems erforderlich sind. Die Rechtssachverständigen befassen sich vornehmlich mit Fragen, die die Rechte der Bürger in der Union betreffen. Sie stellen fest, welche Regeln gelten und überprüfen, ob die Anfrage unter eine europäische Rechtsvorschrift fällt. Außerdem können sie den Anfragenden an die amtliche oder private Stelle verweisen, die bei der Lösung behilflich sein kann. In bestimmten Fällen teilen sie dem Bürger mit, wie er seine Rechte geltend machen und Schadenersatz erhalten kann. Im Übrigen gibt es für problematische oder häufig vorkommende Fälle auch einen „Feedback-Mechanismus“, damit solche Fälle bei der Erarbeitung künftiger EU-Vorschriften berücksichtigt werden können. Der Wegweiserdienst ist ausschließlich über Europa Direkt oder über das Internet zugänglich: [http://europa.eu.int/citizensrights/signpost/front\\_end/signpost\\_de.htm](http://europa.eu.int/citizensrights/signpost/front_end/signpost_de.htm)

## PERSÖNLICHE BERATUNG

### ● Euro Info Centres

Die Euro Info Centres dienen als Schnittstelle zwischen den europäischen Institutionen und den Unternehmen vor Ort. Ihr Ziel ist es, die Unternehmen zu informieren, zu beraten und ihnen bei allen EU-Fragen behilflich zu sein, wobei ihren Eigenheiten Rechnung getragen wird. Die Euro Info Centres stellen den Unternehmen nicht nur ihre eigenen Ressourcen und Kenntnisse zur Verfügung, sondern können sie auch an andere Netze oder Facheinrichtungen verweisen, falls dies erforderlich ist. Das Netz umfasst 258 Euro Info Centres, 31 assoziierte Mitglieder und 13 Korrespondenzzentren in 41 europäischen und Mittelmeerländern. Die Liste der Euro Info Centres finden Sie unter: <http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html>

### ● Europäische Verbraucherzentren ("Euroguichets")

Die Europäischen Verbraucherzentren (EVZ) sind Kontaktstellen, die in allen Mitgliedstaaten eingerichtet wurden, um die Verbraucher zu unterstützen. Sie erteilen genaue Auskünfte über die Rechte und Pflichten beim Kauf und Verkauf von Waren und Dienstleistungen in der Union. Das EVZ-Netz besteht aus 14 Zentren in 12 Mitgliedstaaten, die grenzüberschreitende Verbraucherprobleme behandeln und eng mit EEJ-Net zusammenarbeiten. Ein Verzeichnis der Verbraucherzentren finden Sie unter: [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/euroguichets/index\\_de.html](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/euroguichets/index_de.html)





## PROBLEMLÖSUNG

### SOLVIT – Probleme mit Behörden

SOLVIT wurde geschaffen, um Probleme bei fehlerhafter Anwendung der Binnenmarktvorschriften durch Behörden eines anderen Mitgliedstaates zu lösen, ohne gerichtliche Schritte einleiten zu müssen. Die Benutzung des Systems ist kostenlos.

SOLVIT kann den Bürgern und Unternehmen unter anderem bei der Lösung von Problemen in folgenden Bereichen helfen: Stimmrecht, Anerkennung von Diplomen, Zulassung von Fahrzeugen, Grenzkontrollen, Zugang zu den Waren- und Dienstleistungsmärkten, öffentliches Auftragswesen, Steuern, Unternehmensgründung, Niederlassung als Selbständiger usw.

Das System beruht auf einem Netz von SOLVIT-Stellen, die in der öffentlichen Verwaltung aller Mitgliedstaaten angesiedelt sind. Die heimische SOLVIT-Stelle, bei dem ein Ersuchen eingeht, überprüft die Einzelheiten und erfasst die Daten in einer Online-Datenbank, über die der Fall an die SOLVIT-Stelle des Mitgliedstaats weitergeleitet wird, in dem das Problem aufgetreten ist ("federführende SOLVIT-Stelle"). Die federführende SOLVIT-Stelle bestätigt innerhalb einer Woche, ob es den Fall übernimmt. Die Frist für die Unterbreitung eines Lösungsvorschlags beträgt 10 Wochen. Die beiden SOLVIT-Stellen bleiben während der Untersuchung miteinander in Kontakt. Die heimische SOLVIT-Stelle unterrichtet den Antragsteller regelmäßig über den Fortgang der Untersuchung und unterbreitet ihm den Lösungsvorschlag.

SOLVIT verfolgt einen informellen Ansatz zur Lösung von Problemen und kann daher nicht in Anspruch genommen werden, wenn bereits rechtliche Schritte eingeleitet wurden oder bestimmte Fristen eingehalten werden müssen. Bei Problemen zwischen Unternehmen oder zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen, ist es nicht an SOLVIT, eine Lösung zu finden, sondern eher an EEJ-Net.

Die Liste der SOLVIT-Stellen ist verfügbar unter:

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/solvit/centres\\_de.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/solvit/centres_de.htm)

### EEJ-Net - Europäisches Netzwerk für außergerichtliche Streitbeilegung

Dieses Netzwerk bietet außergerichtliche Lösungen bei grenzüberschreitenden Verbraucherproblemen (Kaufverträge, Gruppeneinkäufe, Versandgeschäfte usw.).

Die Liste der Clearingstellen, die diesem Netzwerk angehören, finden Sie unter:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just14\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just14_en.pdf) und <http://www.eejnet.org>

### FIN-NET - Beschwerden über Finanzdienstleistungen

Dieses europäische Netz erleichtert den Verbrauchern den Zugang zur außergerichtlichen Schlichtung bei Streitigkeiten mit Finanzdienstleistern in anderen Mitgliedstaaten. FIN-NET vernetzt die bereits vornehmlich im Banken- und Versicherungssektor bestehenden einzelstaatlichen Systeme zur außergerichtlichen Schlichtung. Die gegenseitige Anerkennung, der Informationsaustausch und die Zusammenarbeit zwischen den zuständigen nationalen Stellen sollen die Nutzer von grenzüberschreitenden Finanzdienstleistungen darin bestärken, sich vertrauensvoll an einen außenstehenden Schlichter zu wenden.

Das Netzwerk FIN-NET garantiert einen leichten und überschaubaren Zugang zur außergerichtlichen Schlichtung. Über FIN-NET können Verbraucher, die einen Anlass zur Beschwerde sehen, zu einer gütlichen Einigung gelangen. Mit Hilfe des Netzes können grenzüberschreitende Streitigkeiten so schnell, effizient und professionell wie möglich beigelegt werden. FIN-NET bietet eine Alternative zum ordentlichen Rechtsweg, ohne den Betroffenen die Möglichkeit zu versperren, gegebenenfalls bei den zuständigen Gerichten Rechtsmittel einzulegen.

Vor kurzem wurde ein Leitfaden zu FIN-NET veröffentlicht, der auch die Liste der Mitglieder des Netzwerks enthält. Auch im Internet sind Informationen verfügbar:

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/de/finances/consumer/index.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/de/finances/consumer/index.htm)

Genauere Informationen über das Verfahren sind bei der zuständigen Stelle des Wohnsitzlandes oder des Landes erhältlich, in dem der Lieferant ansässig ist. Sie können auch direkt auf die Datenbank zugreifen: <http://finnet.jrc.it/en/>



## MEINUNGSUMFRAGEN

### Interaktive Politikgestaltung (IPM)

Dieser im April 2001 lancierte Mechanismus soll dazu dienen, die Meinungen der Bürger und Unternehmen einzuholen und auszuwerten und so die Auswirkungen der derzeit verfolgten Politiken zu bewerten. Er ermöglicht es ferner, die von der Erarbeitung von Rechtsvorschriften betroffenen Kreise online zu konsultieren. IPM ist Teil der Initiative e-Kommission und umfasst zwei Komponenten.

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/ipm.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/ipm.htm)

### Feedback-Mechanismus: Informationsrückfluss

Dieser Mechanismus ermöglicht die Sammlung spontaner Reaktionen des Marktes auf Probleme der Bürger und Unternehmen bei ihren täglichen Aktivitäten. Er nutzt die Netze der Euro Info Centres, der Europäischen Verbraucherzentren und des Wegweiserdienstes, um ständig über die Meinungen und Erfahrungen der Wirtschaftsteilnehmer und Bürger informiert zu sein. Die Fragen, Beschwerden oder Kommentare, die bei den einzelnen Zentren – unter Gewährleistung der Anonymität der betroffenen Bürger und Unternehmen – eingehen, bilden das Gerüst des "Informationsrückflusses". Die Kommission kann damit besser beurteilen, wie sich ihre Politiken (oder das Fehlen derselben) vor Ort auswirken. Sie kann ferner Vorschläge für neue Maßnahmen besser beurteilen; außerdem kann sie schnell und gezielt auf den Bedarf der Bürger, Verbraucher und Unternehmen reagieren. Sie macht somit allen den politischen Entscheidungsprozess zugänglich.

### Ihre Meinung über Europa – Online-Konsultation

Dieses vor kurzem umgestaltete und ausgebaut Portal bietet einen einzigartigen Zugang zu allen Online-Konsultationen der Kommission. Hier kann man seine Meinung zu den Politiken der EU äußern, ihre Ausrichtung beeinflussen und dadurch aktiv an der Gestaltung europäischer Politik mitwirken. Überdies können Bürger, Verbraucher und Unternehmen, die eine aktive Rolle in diesem Prozess spielen, auch Fragen stellen und online mit Entscheidungsträgern der EU chatten. Sie können ferner über ihre Erfahrungen berichten und der Kommission dabei helfen, bestehende Probleme zu lösen, indem sie die praktische Anwendung der EU-Politiken beurteilen. Dieses Portal enthält auch andere nützliche Links: <http://europa.eu.int/yourvoice/>





## SOLVING PROBLEMS

### ● SOLVIT – Problems with public administration

SOLVIT was set up for the out-of-court settlement of problems caused by the incorrect application of the rules of the Internal Market by the public administration of another Member State. This service is free of charge.

The following are some of the areas in which SOLVIT can help citizens and businesses to settle problems: voting rights, recognition of diplomas, vehicle registration, border controls, access to goods and services markets, public procurement, taxation, business creation, setting-up in business in a self-employed capacity, etc.

The system is based on a network of SOLVIT Centres set up by all the Member States in their administrations. The home SOLVIT Centre which receives the call checks that the request is justified and then places the data in an online database, so that the file can be automatically transmitted to the SOLVIT Centre in the Member State where the problem has arisen ("Lead SOLVIT Centre"), which will confirm within one week whether or not it will take on the case. A solution to the problem must be proposed within ten weeks. The two SOLVIT Centres liaise with each other during the period of investigation, and the home Centre keeps the requester informed of progress and of the proposed solution.

SOLVIT is an informal approach to problem-solving and so cannot be used when legal proceedings have already been instituted or certain deadlines must be met. SOLVIT does not deal with problems between two businesses or between a consumer and a business, but such problems may sometimes be a matter for EEJ Net.

The list of SOLVIT Centres is available at the following address:  
[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/solvit/centres\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/solvit/centres_en.htm)

### ● EEJ Net - European extra-judicial network

This network offers out-of-court solutions to cross-border consumer problems (sales contracts, bulk purchasing, mail-order, etc.). The list of the clearing houses belonging to this network is available at the following address: [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just14\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just14_en.pdf) and <http://www.eejnet.org>

### ● FIN-NET - for disputes involving financial services

This European network helps consumers to gain access to out-of-court procedures in the event of disputes with financial service providers established in another Member State. It is made up of the existing national systems for the out-of-court settlement of disputes, mainly in the banking and insurance sectors. This mutual recognition, exchange of information and cooperation among the competent national bodies is intended to enable any consumer of cross-border financial services to apply, in complete confidence, for a ruling by a third party.

FIN-NET guarantees easy documented access to out-of-court procedures for settling disputes. It directs aggrieved consumers towards an amicable settlement. The network makes it possible to deal with cross-border disputes as rapidly, effectively and professionally as possible. FIN-NET offers an alternative solution to legal action while not precluding the possibility of bringing a case before the competent courts at a later stage.

A guide to FIN-NET, containing a list of the members of the network, has recently been published. Information is also available on the Internet at the following address: [http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/en/finances/consumer/index.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/index.htm)

To obtain details of the procedures, you should contact the competent body in the country where the provider is established or in his country of residence. You can also access the database directly via: <http://fin.net.jrc.it/en>



## FEEDBACK

### Interactive policy making (IPM)

This initiative, which was launched in April 2001, is aimed at collecting and analysing the reactions of citizens and businesses and thereby assessing the impact of existing policies. It also permits the on-line consultation of the interested parties when legal texts are being drafted. IPM is part of the e-Commission initiative and comprises two mechanisms.

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/ipm.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/ipm.htm)

### Feedback mechanism

This mechanism is used to collect spontaneous reactions in the marketplace concerning problems encountered by citizens and businesses in their day-to-day activities. It uses the network of Euro Info Centres, the Euroguichets and the Signpost Service to obtain continuous access to the opinions and experiences of economic operators and citizens. The questions, complaints or comments recorded – while maintaining the anonymity of the citizens or business concerned – by the various centres make up this feedback. This enhances the Commission's ability to assess the impact of its policies (or absence of them) on the ground. Thus the Commission is also better placed to assess proposals for new measures and to respond more quickly and accurately to the needs of citizens, consumers and businesses so that everyone can play an active part in the European policy-making process.

### Your Voice in Europe – on-line consultation

This portal, which has recently been rearranged and expanded, offers a single access point to all the Commission's on-line consultations. It enables you to give your opinion on EU policies, to influence their direction and thus to be actively involved in European policy-making. In addition, citizens, consumers and businesses, who have an active role to play in this process, can ask questions and discuss them on line with EU leaders. They can also inform the Commission of their experience and thus help it to overcome problems by directly monitoring how EU policies work in practice. This portal also contains links to other useful sites: <http://europa.eu.int/yourvoice>

Special Feature





## RESOLUTION DE PROBLEMES

### ● SOLVIT – Problèmes avec une administration publique

SOLVIT a été créé dans le but de résoudre des problèmes liés à l'application incorrecte des règles du Marché intérieur par l'administration publique d'un autre Etat membre, sans avoir recours à une action en justice. Le système est gratuit.

Parmi les domaines dans lesquels SOLVIT peut aider les citoyens et les entreprises à résoudre les problèmes: le droit de vote, la reconnaissance des diplômes, l'immatriculation de véhicules, les contrôles aux frontières, l'accès aux marchés des biens et services, les marchés publics, la taxation, la création d'entreprises, l'établissement en tant qu'indépendant, etc.

Le système se fonde sur un réseau de Centres SOLVIT créés par tous les Etats membres au sein de leur administration. Le Centre SOLVIT d'origine, qui reçoit l'appel, vérifie le bien-fondé de la demande, puis met les données dans une base en ligne, ce qui permet de transmettre automatiquement le dossier au Centre SOLVIT de l'Etat membre où le problème se pose ("Centre SOLVIT chef de file"). Ce dernier confirmera dans un délai d'une semaine s'il accepte ou non le dossier. Le délai pour proposer une solution au problème est de 10 semaines. Les deux Centres SOLVIT restent en contact tout au long du traitement de la demande et le Centre d'origine informe régulièrement le demandeur des progrès et de la solution proposée.

SOLVIT constitue une approche informelle de la résolution des problèmes et ne peut donc pas être utilisé lorsqu'une procédure judiciaire est déjà engagée ou s'il y a eu lieu de respecter certains délais. Lorsqu'un problème se pose entre deux entreprises, ou entre un consommateur et une entreprise, la solution ne relève pas de SOLVIT mais parfois d'EJE-Net.

La liste des centres SOLVIT est disponible à l'adresse suivante:

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/solvit/centres\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/solvit/centres_fr.htm)

### ● EJE-Net - Réseau européen extra-judiciaire

Ce réseau offre des solutions extra-judiciaires à des problèmes transfrontaliers de consommation (contrats de vente, achats groupés, achats par correspondance, ...). La liste des centres (Clearing Houses) qui sont font partie de ce réseau est disponible aux adresses suivantes: <http://www.eejnet.org> et [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just14\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just14_en.pdf)

### ● FIN-NET - En cas de litige concernant les services financiers

Ce réseau européen facilite l'accès des consommateurs à des procédures extrajudiciaires en cas de litige avec un fournisseur de services financiers établi dans un autre Etat membre. Il s'agit d'une mise en réseau des systèmes nationaux de règlement extrajudiciaire des litiges qui existent déjà, principalement dans les secteurs de la banque et des assurances. Cette reconnaissance mutuelle, cet échange d'information et cette coopération entre les organes nationaux compétents doit permettre à tout consommateur de services financiers transfrontaliers d'en appeler, en toute confiance, à l'arbitrage d'une tierce partie.

Le réseau FIN-NET garantit un accès aisé et documenté aux procédures extra-judiciaires de résolution des litiges. Il permet d'orienter le consommateur qui s'estime lésé vers la recherche d'une solution à l'amiable. Le réseau permet de traiter les litiges transfrontaliers de manière aussi rapide, efficace et professionnelle que possible. FIN-NET offre une solution alternative à l'action en justice, sans préjuger de la possibilité d'un éventuel recours devant les juridictions compétentes.

Un guide sur FIN-NET a récemment été publié. Il reprend la liste des membres du réseau. Des informations sont également disponibles sur Internet à l'adresse suivante: [http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/fr/finances/consumer/index.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/fr/finances/consumer/index.htm)

Pour obtenir le détail des procédures, il faut contacter l'organe compétent du pays où est établi le fournisseur, ou bien celui du pays de résidence. Vous pouvez aussi accéder directement à la base de données via: <http://finnet.jrc.it/en>



## COLLECTE ET RETOUR D'OPINIONS

### Elaboration interactive des politiques (IPM)

Ce mécanisme, lancé en avril 2001, est destiné à collecter et analyser les réactions des citoyens et des entreprises et à évaluer ainsi l'impact des politiques existantes. Il permet aussi de consulter en ligne les personnes intéressées par la préparation des textes législatifs. IPM fait partie de l'initiative cyber-Commission et comporte deux volets.

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/ipm.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/ipm.htm)

### Mécanisme de feedback – L'information en retour

Ce mécanisme permet de collecter les réactions spontanées du marché concernant les problèmes rencontrés par les citoyens et les entreprises dans leurs activités quotidiennes. Il utilise le réseau des Euro-Info-Centres, les Euroguichets et le Service d'Orientation pour avoir accès en permanence à l'opinion et aux expériences des opérateurs économiques et des citoyens. Les questions, plaintes ou remarques enregistrées (sous couvert d'anonymat) par les différents centres forment la trame de ces «retours d'information». La Commission peut ainsi renforcer sa capacité d'évaluation de l'impact de ses politiques (ou de leur absence) sur le terrain. Elle peut également mieux évaluer les propositions d'actions nouvelles, répondre rapidement et de manière ciblée à la demande des citoyens, des consommateurs et des entreprises. Elle fait ainsi de l'élaboration des politiques un processus ouvert à tous.

### Votre point de vue sur Europe – Consultation en ligne

Ce portail, récemment remanié et étoffé, offre un point d'accès unique à toutes les consultations en ligne de la Commission. Il permet de donner son avis sur les politiques de l'UE, d'influencer leur orientation et de participer ainsi activement à l'élaboration des politiques européennes. De plus, les citoyens, consommateurs et entreprises, qui ont un rôle actif à jouer dans ce processus, peuvent aussi poser des questions et en discuter en ligne avec les responsables de l'Union. Ils peuvent également faire part de leurs expériences et aider ainsi la Commission à régler des problèmes qui se posent, par une observation directe de la manière dont les politiques sont appliquées dans la pratique. Ce portail renvoie également vers d'autres liens utiles:

<http://europa.eu.int/yourvoice>





# Business Opinions

## Europe's competitiveness

The Internal Market has given a major boost to businesses, large and small, in the EU. Progress over the past decade has been impressive: many barriers to trade within the Union have been swept aside, and now the benefits of the Internal Market are underpinned by a single currency. We must, however continue to enable entrepreneurs to gain maximum benefit by implementing it promptly and properly throughout all Member States, as well as realising the necessary infrastructure. Only an efficient Internal Market will encourage Europe's competitiveness.

**Georges Jacobs** – President UNICE – (Union of Industrial and Employers' Confederations of Europe)

## La grande distribution

Comme entreprise opérant dans six Etats membres de l'Union, le Marché intérieur est au coeur même de ce que nous faisons : vendre des marchandises de qualité à des millions de clients chaque jour. La réalisation du Marché intérieur a facilité le développement de nos affaires au sein de l'UE et permis de rationaliser nos opérations en termes d'approvisionnement et de distribution. Pour autant, les entrepreneurs et les décideurs ne sont pas totalement satisfaits: la libre circulation des marchandises et l'introduction de l'euro ont mis en lumière les secteurs où des barrières demeurent. Le Marché intérieur, qui doit à présent être mis en oeuvre dans les pays qui se préparent à rejoindre l'Union, offre une grande opportunité de construire une zone stable et profitable à tous les citoyens européens.

**Daniel Bernard** – PDG – Carrefour (F)

## Machinery and trucks

Volvo Construction Equipment, which has its Headquarters in Brussels, is a world-wide company producing earth moving machines such as wheel loaders, excavators, motor graders and dump-trucks. The development of the Single Market and the removal of trade barriers within the European Community have been quite good for our company. Before the introduction of the Single Market, we had to follow quite extensive national technical safety legislation and approval procedures for our machines which created unpredictability unnecessary costs and delayed market access. Thanks to the New Approach Directives, e.g. the Machinery directive, combined with European standardisation mandated by the Commission, our industry has benefited from harmonisation and free movement of goods to a relatively large extent within the EU. In addition, even countries outside the EU have adopted European legislation, contributing to world-wide harmonisation, which is very beneficial to European industry. However some problems still remain to be solved before full free movement of goods is possible. With regard to meeting standards for machines to be used on the road, all Member States are still subject to their own sometimes very extensive national legislation and certification procedures, the consequences of which are that country specific machines have to be produced to conform with national requirements.

There are also different interpretations of European legislation in force, which create considerable problems for our industry. This can still have negative effects on market access, costs and free movements of goods within the EU despite improvements gained by the Single Market.

**Jan Mimer** – Director - Volvo (S)

## Impatience

Delvaux s.a. (Belgique) possède deux ateliers de fabrication de maroquinerie en France depuis les années '80. De manière très pragmatique, nous avons donc pu constater les effets bénéfiques du Marché unique dans notre manière de gérer les flux administratifs et physiques entre nos différentes sociétés belges et françaises. La première grande étape fut la fixation des taux de change entre les 2 devises qui nous permit d'éviter de prendre des couvertures de risque de change. La seconde fut la simplification puis la suppression des formalités douanières rendant nos échanges à la fois plus souples et moins chers. Enfin, l'euro nous a permis, non seulement de faciliter les compatibilités de nos sociétés notamment pour l'enregistrement et l'édition des factures mais d'avoir aussi une vision comparative beaucoup plus claire des prix de revient entre sociétés. Déjà habitués à toutes ces facilités, nous trouvons parfois que l'Europe ne va pas assez vite, notamment en matière de transfert de personnel en raison de la différence dans les législations sociales et fiscales. Mais cette impatience est incontestablement un bon signe!

**François Schwennicke** – PDG - Delvaux s.a. (B)

## Air transport

The EU's air transport liberalisation programme within the Internal Market has been very ambitious. Decades of restrictions have been swept aside, opening up access to national markets where increased competition has led to more carriers operating on more routes throughout Europe, bringing important benefits, not just for passengers but for the airline industry itself. Further liberalisation is essential if the airline industry is to have the freedom it needs to respond to the present crisis and the benefits are to spread to the international stage.

**Rod Eddington**  
Chief Executive - British Airways (UK)



## Harmonization in the chemical industry

The problem of the harmonization of laws and regulations for industry in the various countries which ten years ago constituted the nucleus of the E.U. has been one of the most conflictual (and exciting) problems that the representatives of the various industries of the Member States have had to deal with.

Harmonization mostly regarded the various national laws and regulations concerning industrial production (above all chemical) which were completely different and which implied remarkably different investments in the protection of the working and general environments and in the safeguarding of workers' health. How to place the industries of Member States at the same level of safety? For external observers, the problem seemed insoluble. However we solved it! I will always remember the meetings and the discussions with colleagues from the other States as the hardest verbal battles I have ever had to fight, but which were also a source of great personal satisfaction.

**Renzo Mattiussi** – Past Director for  
Environment - Montedison (I)  
Past President of the Committee for  
Environment - FEDERCHEMICA



# Many companies see a posit

## Résumé

Qu'en pensent les entreprises?

Les entreprises qui constatent un impact positif sur leurs activités sont quatre fois plus nombreuses (46%) que celles dont l'appréciation est négative (11%). Le fait qu'autant d'entreprises estiment avoir gagné, et si peu avoir perdu, indique que l'effet global du Marché intérieur a été d'ouvrir de nombreuses opportunités pour des milliers d'entreprises et probablement également de relever le niveau général. En favorisant la concurrence, le Marché unique est aussi bénéfique aux consommateurs.

Les entreprises des petits États membres, en particulier l'Irlande et la Grèce, sont généralement plus positives que celles des grands États membres – parmi ces derniers, les entreprises italiennes sont les plus enthousiastes et celles du Royaume-Uni les plus réservées. Les entreprises qui exportent ont une appréciation plus positive que celles qui n'exportent pas mais la grande majorité (84%) des entreprises estiment que l'amélioration du fonctionnement du Marché intérieur devrait être une priorité pour l'UE.

*The main benefit for businesses is that trade within the EU has become much easier. The absence of border bureaucracy has cut delivery times and reduced costs. Before the frontiers came down, the tax system alone required 60 million customs clearance documents annually: these are no longer needed.*

*The mutual recognition principle means that in most cases, even where there is no harmonisation of technical specifications or other rules, companies need only one authorisation – from their home Member State – to provide a product or service anywhere in the EU.*

*A Single market of over 370 million people, soon to increase to 452 million after enlargement, has allowed larger businesses to benefit from enormous economies of scale. Meanwhile, new export markets have been opened up to small and medium-sized businesses who previously would have been prevented from exporting by the cost and hassle. Companies are now able to bid for contracts to supply goods and services to public authorities in other Member States, thanks to the opening up of public procurement. Businesses recognise that the Internal Market without frontiers has brought them significant benefits since it began on 1st January 2003, but would like to see more and quicker progress, according to surveys undertaken for the latest Internal Market Scoreboard (November 2002).*

*The surveys were based on replies from 5900 businesses in all 15 Member States. More information on the surveys and detailed statistical background tables are available on the Commission web-site at: [http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/en/update/score/index.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/update/score/index.htm)*

More businesses see a positive impact on their company than perceive a negative one. Companies from smaller Member States, especially Ireland and Greece, are generally more positive than those from larger Member States – of the

latter UK companies are the least enthusiastic and Italian companies the most. Exporting companies are more positive than non-exporters but an overwhelming 84% of all companies think that improving the functioning of the Internal Market should be a key priority for the EU.

### What businesses think

Four times more EU companies (46%) feel that the Internal Market has had a positive effect on their business than perceive a negative effect (11%). The Internal Market, by increasing competition, aims to benefit consumers by ensuring that companies that provide attractive products and services at low prices win more business at the expense of those who do not, at least until the latter respond by improving their own performance. So the fact that so many companies feel they have benefited and so few that they have lost out indicates that the overall effect of the Internal Market has been to open up new opportunities for many thousands of businesses and probably also to raise standards.

The fact that 42% of businesses feel that it has had no impact, on the other hand, shows that there is much work for the EU to do not only in bringing down remaining barriers to the free movement of goods and services but also in informing businesses – particularly small and medium-sized ones – of the cross-border opportunities that are opening up to them and in helping them to take advantage of them. With this aim in July 2002, the Commission launched its new SOLVIT problem-solving service, complementing the Dialogue With Business service launched in 2000 (see Special feature).

There are some significant variations between Member States. Companies in the UK are least enthusiastic about the Internal Market – only 26% of them rated its impact on their business as positive. In two of the other larger Member States – Germany and France – the number of companies rating the impact as positive was also relatively small (42% and 35% respectively). Companies in smaller Member States tend to be keener on the Internal Market, perhaps because their home markets are obviously more limited

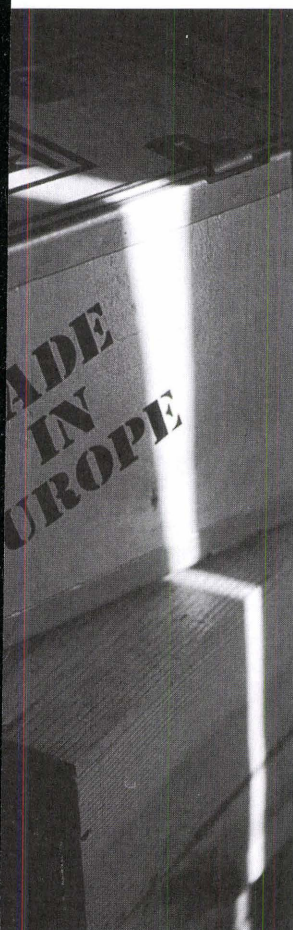


Percentage of businesses who believe that the overall impact of the Internal Market has been rather or very positive (negative)

	IRL	EL	I	P	L	E	S	B	NL	DK	A	FIN	D	F	UK
Positive	69	69	68	64	59	53	53	52	52	49	48	47	42	35	26
Negative	9	7	4	6	14	4	4	12	9	4	13	5	14	14	17



# ve impact on their business



– 69% of businesses in Ireland and Greece rated its impact as positive. But businesses in Italy are also enthusiastic about the Internal Market, with 68% of them saying that its impact has been positive.

There were also some significant variations according to company size. 44% of smaller companies rated the impact of the Internal Market on their business as positive. For medium-sized companies, this figure rose to 55% and for large companies to 67%. Over half (56%) of small companies also said that their company was thinking in more European terms than before because of the Internal Market. So did 63% of medium-sized companies and 68% of larger companies.

Percentage of businesses who rate the overall impact of the IM positive or negative

Employees	10-49	50-249	>250
Positive	44	55	67
Negative	11	11	6

The survey generally shows that, although many firms of different kinds have benefited from the Internal Market, it is exporting companies which are the most enthusiastic and feel that they have benefited the most. 76% of companies exporting to more than five EU countries rated the impact of the Internal Market on their business as positive. Over 60% of these companies said that it had contributed to their exporting success. And nearly 37% of them believe that it has helped to increase their profits.

Percentage of businesses who rate the impact of the Internal Market positively in terms of:

	Non-exporting companies	Exporting to 1-5 EU countries	Exporting to more than 5 countries
Increase of sales to other EU countries	6	40	61
Increase of profits	16	26	37
Positive overall impact of the Internal Market	32	57	76

## Do businesses know how to use the Internal Market?

42 % of businesses said that they feel very well or well informed about their company's rights in the Internal Market. Businesses in Luxembourg, Denmark and Austria feel most confident – 69%, 62 % and 61 % of respondents from those countries said that they feel very well or well informed. The Germans, the British and the Spanish are the least confident – only 34 %, 40 % and 40 % of respondents from those countries feel very well or well informed. This lack of information may partly explain why relatively few German and British companies are positive about the impact of the Internal Market. Information concerning Internal Market rules is available from the One Stop Internet Shop for Business (<http://europa.eu.int/business>), part of the Dialogue with Business initiative.

## Businesses want the Internal Market to work better

83% of smaller companies, 90% of medium-sized companies and more than 92% of larger companies believe that improving the functioning of the Internal Market should be a key priority for the European Union in future. Companies believe that the priority should be to ensure that they can do business throughout the Internal Market on the basis of one set of rules, not 15. Large numbers also cite the need to ensure fair competition and the need to more closely align national tax systems. This shows that, even ten years after Europe's internal borders were in principle dismantled, business people understand that much remains to be done in order to make the Internal Market function better and that Internal Market policy must therefore remain at the top of the political agenda.

The business survey covered 5900 businesses in all 15 Member States across a broad range of sectors. These businesses ranged in size from small (i.e. those employing 10 – 49 people) to medium-sized (i.e. those employing 50-249 people) and large (i.e. those employing more than 250 people). Businesses surveyed included both exporters.

## Resümee

### Was denken die Unternehmen?

Die Zahl der Unternehmen, die die Auswirkungen des Binnenmarkts auf ihre Betriebe positiv beurteilen, ist mit 46 % viermal so hoch wie der Anteil derjenigen, die eher einen negativen Eindruck haben (11 %). Die Tatsache, dass so viele Unternehmen glauben, dass sie profitiert hätten und so wenige der Ansicht sind, dass sie ins Hintertreffen geraten wären, lässt darauf schließen, dass der Binnenmarkt Tausenden von Unternehmen neue Möglichkeiten eröffnet und wahrscheinlich das Niveau insgesamt gesteigert hat. Unternehmen in den kleineren Mitgliedstaaten, insbesondere in Irland und Griechenland, äußern sich in der Regel positiver als Unternehmen aus den größeren Mitgliedstaaten. Bei diesen zeigen britische Unternehmen die geringste und italienische Unternehmen die größte Zustimmung. Exportierende Unternehmen sind positiver eingestellt als nichtexportierende Unternehmen, aber 84 % aller Unternehmen äußern die Auffassung, dass die Verbesserung der Funktionsweise des Binnenmarktes einer der wichtigsten Schwerpunkte der EU-Politik sein sollte.

Percentage of businesses who feel well or very well informed in respect of their companies' rights within the Internal Market

L	DK	A	P	B	NL	S	EL	IRL	FIN	F	I	E	UK	D	EU 15
69	62	61	57	51	51	51	49	47	46	45	45	40	40	34	42



# Positive Erfahrungen

## Telekommunikation im europäischen Binnenmarkt

Der Single Markt mit seinen harmonisierten Ordnungsprinzipien führte in kurzer Zeit zu einer Intensivierung des Wettbewerbs. Für den Bereich der Telekommunikation und der Netzindustrien hatten vor allem die Harmonisierungs- und Wettbewerbsrichtlinie als in nationales Recht übernommene Gestaltungsrahmen weitreichenden Einfluss auf die Erscheinungsform des Marktes. Im österreichischen TKG (Telekommunikationsgesetz) wurde die vollständige Marktöffnung vorbildlich umgesetzt. Der intensive Wettbewerb hat für die Konsumenten nicht nur fallende Preise, sondern eine große Anbietervielfalt mit sich gebracht.

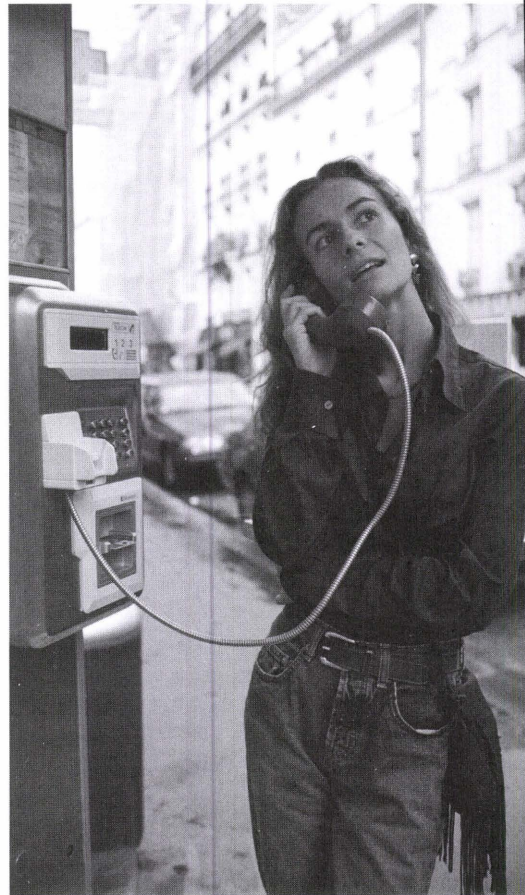
Unsere Wirtschaftsordnung wurde in den letzten 10 Jahren aber nicht nur durch den Binnenmarkt radikal verändert; starke Globalisierungstendenzen und technologischer Fortschritt haben den Wettbewerb zusätzlich verschärft. Insbesondere das Internet, oder besser gesagt, der Nutzungsgrad des Webs durch die nationalen Ökonomien wurde zum Key Faktor für wirtschaftliche Konkurrenzfähigkeit.

Telekom Austria hat seine Marktstrategie mit der Konzentration auf den Ausbau der Breitband-Infrastruktur total auf die Verfügbarkeit von Internet-Applikationen ausgerichtet und damit die österreichische Wirtschaft maßgeblich gestärkt. Mit einer ADSL-Coverage von 85 % und rund 200.000 Breitband-Internet-Kunden zählt Telekom Austria hinsichtlich Landesgröße und Bevölkerungszahl Österreichs zu den fortschrittlichsten Netzbetreibern in der Europäischen Union.

Der Binnenmarkt hat es Telekom Austria auch erleichtert, in Breitbandinfrastrukturen in Mittel- und Osteuropa zu investieren. Mit dem Europäischen Jet2Web Stream hat sich Telekom Austria in Einklang mit der traditionellen Brückenfunktion Österreichs an der Schnittstelle zwischen West und Ost als führender Transit Carrier etabliert und damit ein Stück Osterweiterung vorweggenommen.

Im Hinblick auf die 2004 anstehende Vergrößerung der EU auf 25 Nationen und unter Berücksichtigung der schnelllebigen Innovationskultur im Bereich der Netztechnologien hat die Union ihr Förderprogramm eEurope 2005 erstellt und am Lissaboner Ratsgipfel einen Aktivitätenkatalog beschlossen, mit dem Europa bis 2010 an die USA herangeführt werden soll. Telekom Austria wird sich als nationaler Markt- und Technologieführer an diesem Prozess engagiert beteiligen.

Heinz Sundt – CEO - Telekom Austria a.g. (A)



## Der Finanz-Binnenmarkt

### Basel II – ein weiterer Schritt zur Vervollständigung des Europäischen Binnenmarktes

10 Jahre Europäischer Binnenmarkt: Teil einer Erfolgsgeschichte. Mit dem Setzen eines fixen Zieldatums "1992" hat die Europäische Kommission dafür gesorgt, dass die Segnungen eines einheitlichen Marktes allen Akteuren so schnell wie möglich zur Verfügung stehen. Mehr noch als die Unternehmen haben die Verbraucher davon profitiert: Freier Zugang zu Gütern und Dienstleistungen bedeutet intensiveren Wettbewerb und bessere Preise.

Das zeigt sich für mich an ganz praktischen Beispielen: Grenzübergänge ohne Kontrollen, Telefonieren mit einem beliebigen Handy nach gleichem Standard in ganz Europa und grenzüberschreitende Bankdienstleistungen wie EURO mit Karte in vielen EU-Mitgliedstaaten – all dies war vor Jahren noch Zukunftsmusik.

Im Finanzsektor sind Weiterentwicklungen zu erwarten, und der Financial Services Action Plan setzt in bester Fahrplantechnik neue Ziele und Termine.

Ein wesentlicher Baustein für den Finanzsektor wird die Umsetzung von Basel II sein. Mehr als 15 Jahre nach der Verabschiedung des ersten Accords (Basel I) braucht die Finanzindustrie einen besseren regulatorischen Rahmen, der die fortentwickelte Finanztechnik berücksichtigt. Die Zeit ist reif für eine stärker risikoorientierte Eigenkapitalunterlegung und eine verbesserte Sicherheitenanrechnung. Nur so können die Eigenkapitalregeln den tatsächlichen Risiken des Bankgeschäfts angenähert werden. Daher hat die KfW immer die Neuausrichtung begrüßt. Die Zeit ist auch reif für bessere Bedingungen für Mikrokredite und neue KMU-Finanzierungen.

Neugestaltung setzt immer auch den Mut zum Dialog mit den Beteiligten voraus. Hier ist der Baseler Ausschuss dem Beispiel der Europäischen Kommission gefolgt und hat – in der EU-Terminologie – einen strukturierten Dialog geführt. Eine Vielzahl der Veränderungen ist aus diesem Verfahren entstanden. Einige Beispiele: Die Einführung eines Mittelstandspakets setzt sowohl die richtigen Anreize für Banken, fortgeschrittene

Risikomessverfahren anzuwenden, als auch Rahmenbedingungen für die weitere konditionengerechte Kreditvergabe an kleine und mittlere Unternehmen. Die Erweiterung des Kreises anrechenbarer Sicherheiten erlaubt den Banken, mit ihren Kunden Vereinbarungen zu treffen, bei denen die Risikosicht der Banken und die regulatorischen Erfordernisse in Einklang zu bringen sind. Mit den inzwischen erzielten Verbesserungen sehen wir jetzt deutlich höhere Chancen als Risiken – sowohl für Banken als auch für ihre Kunden.

Nachdem in Basel bereits weitgehende Anpassungen erfolgt sind, setzen wir unseren Dialog mit der Europäischen Kommission fort. Auch wenn wir dabei nicht immer einer Meinung sind, so erlaubt uns das faire und transparente Verfahren doch, gemeinsame Ziele zu erreichen. Die KfW wird gemeinsam mit ihren europäischen Partnern, dem Netzwerk europäischer Finanzinstitutionen (NEFI), in diesem Prozess engagiert bleiben.

Ingrid Matthäus-Maier  
Mitglied des Vorstands der  
Kreditanstalt für Wiederaufbau (D)



# How the EEA countries benefit from the Internal Market?

**The three EEA-EFTA States, Iceland, Liechtenstein and Norway, participate in the Internal Market through the European Economic Area Agreement, sharing the benefits of the four freedoms of movement of goods, capital, persons and products with the European Union Member States. Students, pensioners, workers, consumers, companies, local authorities and national governments have all profited from the Internal Market. The following examples show that the continual effort to build and develop the Internal Market results in meaningful opportunities for people and organisations.**

## The view of Iceland

Access to the Internal Market has presented a wealth of export opportunities for Icelandic companies. Possibilities to export to Iceland have also increased. Participation in the Internal Market has opened Iceland up, promoting its engagement in the global economy. Foreign companies have established subsidiaries in Iceland and bought shares in Icelandic companies. Icelandic firms have started businesses in other European countries and set up subsidiaries, especially in the financial field. Increased technology and harmonized rules and conditions have driven this development. Trade has constantly increased with EEA countries. Imports from EEA countries have also increased in that period.

A good example of an Icelandic company utilising the internal market is Kaupthing Ltd., which used to operate exclusively in Iceland. It dealt mainly in mutual funds and stockbroking. In 1998 it started opening branch offices in Europe and is now an international bank, with offices in Luxembourg, New York, Stockholm, Copenhagen, Helsinki, the Faro Islands and Switzerland. Earlier 2002, Kaupthing was granted a licence in Luxembourg to operate a multi-employer pension service. This is the first of its kind to receive an operating license in Europe and is aimed at expatriates working for large multinationals.

During this expansion, Kaupthing Bank has either acquired local financial institutions or established its own operations from scratch. In most cases the Bank chose to form a subsidiary rather than a open a branch and today it only has subsidiaries abroad.

## The view of Norway

The free movement of goods, services, persons and capital has been attained, with certain exceptions (trade in fish and agricultural products), and is practiced in a satisfactory way. A system that ensures that competition is not distorted and that the rules in this regard are equally applied has been established and functions satisfactorily. Closer cooperation in other fields, such as research and development, the environment, education and social policy, has been established and is yielding good results. In general it may be said that the EEA Agreement has proved to be robust and functional, and that it has demonstrated its strength by securing Norwegian industry equal access to the EU internal market and by creating a basis for a broad, mutually beneficial cooperation between the EU countries and the EFTA countries that take part in the EEA cooperation.

The free movement of persons was initially viewed with certain scepticism in some quarters. However, the experience of the past eight years has shown that there was no reason to fear any massive and damaging labour migration from the EEA area. The cooperation has helped Norway to alleviate acute labour shortages in a number of important sectors. The free movement of persons, with the accompanying cooperation in the fields of social security and mutual recognition of professional qualifications, has also given many Norwegians an opportunity to study or obtain valuable work experience in other EEA countries.

Extract from  
the Summary  
of Report 27 -  
"EEA Cooperation  
1994-2001"

## Strategic advantage

"The advantage of location offered by Liechtenstein is of strategic importance for us: we enjoy not only the free movement of goods and persons but we have also the opportunity of participating in international research projects without any obstacle and thus improving the know-how of our companies. Therefore, Liechtenstein as an industrial location is and will remain attractive for businesses not only because of its political and economical conditions but also because of its EEA membership."

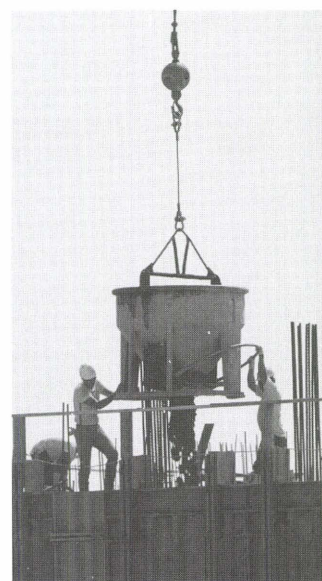
**Michael Hilti**

President of the Liechtenstein Chamber  
of Commerce and Industry

## On public procurement

"I worked 11 years (1988-1999) in the field of public procurement and I observed during that period that the EU-rules on public procurement, and thus the rules of the Agreement on the European Economic Area to which Norway is a party, contributed to changing the whole attitude to public procurement in Norway. Public procurement became more transparent, with emphasis on equal treatment. It must be noted that this happened also because the Norwegian Government met the new rules with a positive approach, enabling Norway to benefit from the new rules."

**Tore Nyvold Thomassen** – Counsellor for Industrial Affairs  
The Norwegian Mission to the EU





# Le Marché unique et la Conv

**A** l'heure de la célébration du dixième anniversaire du programme "Objectif 1992", les débats au sein de la Convention deviennent de plus en plus concrets et apparaissent bien paradoxaux lorsqu'ils traitent du Marché unique. Etant à la fois un instrument de l'Europe politique et un modèle unique de régulation des activités économiques, le Marché unique doit pourtant être au cœur de la nouvelle constitution.

## Un marché inachevé

En même temps que la Commission européenne constate courageusement que, dix années après, le Marché unique est loin d'être une réalité et qu'il reste beaucoup à faire, en particulier dans le domaine des services, certains conventionnels estiment, au contraire, que le niveau d'intégration atteint aujourd'hui est suffisant et qu'il faut s'arrêter là. Cela s'est traduit, notamment, par la proposition de supprimer le premier alinéa du préambule du traité instituant la Communauté européenne: «Déterminés à établir les fondements d'une union sans cesse plus étroite entre les peuples européens». Cette idée de figer le processus d'intégration doit être rejetée vigoureusement. Contrairement au malentendu qu'a pu créer la mobilisation autour de la date du 31 décembre 1992, sorte de stade ultime d'un développement programmé, il faut rappeler que le Marché unique ne sera jamais «achevé», de même qu'il n'y aura jamais un «état de concurrence parfait» qui justifierait la suppression de la politique de la concurrence. La réalisation du Marché unique est un processus permanent et continu, non seulement parce que des chantiers importants restent inachevés, comme le Marché unique des services, mais aussi parce que des obstacles nouveaux émergent en permanence, au fur et à mesure de l'activité législative et administrative dans les Etats membres. La fameuse phrase de la déclaration Schuman «L'Europe ne se fera pas d'un coup, ni dans une construction d'ensemble: elle se fera par des réalisations concrètes créant d'abord une solidarité de fait» reste plus que jamais pertinente.

## Véritable espace sans frontières

Autre paradoxe, afin de mettre en évidence la nécessité d'établir une véritable Europe politique, notamment dans le domaine de la politique étrangère, certains n'hésitent pas à présenter le Marché unique comme une sorte de stade archaïque d'un processus d'intégration communautaire qui serait caractérisé par une «simple zone de libre de échange» dépourvue de toute mission politique. Cette confusion entre le Marché unique et le «marché», ou le «libéralisme économique», doit être combattue. La réalisation d'un espace sans frontières intérieures a toujours été

l'instrument clé de l'intégration politique communautaire. «Décidés à assurer par une action commune le progrès économique et social de leurs pays en éliminant les barrières qui divisent l'Europe», le deuxième alinéa du préambule du traité instituant la Communauté européenne ne laisse aucun doute sur cette mission, pas plus que l'article 2 du même traité. La réalité économique étant l'expression des diverses facettes de nos sociétés (politique, sociale, juridique, etc.), établir un véritable espace sans frontières intérieures permettant les échanges entre les peuples est un moyen de faire prendre conscience à tous les européens qu'ils ont un destin commun et qu'ils doivent impérativement le construire ensemble au lieu de se replier sur des solutions nationales isolées.

## Compétences fonctionnelles

Alors que l'efficacité de l'action politique et l'amélioration de la qualité des législations sont une préoccupation prioritaire au niveau national et communautaire, des propositions ont été faites pour mettre en cause la méthode qui fait le succès et la modernité de l'espace sans frontières intérieures: la répartition fonctionnelle des compétences du Marché unique. Toutes les idées consistant à établir des listes de compétences par «matières» ou «domaines» plutôt que par objectifs, ou à donner priorité aux compétences nationales sur les compétences communautaires en cas de conflits, ou encore à «impermeabiliser» certaines politiques communautaires, comme celle sur la santé, aux effets des libertés fondamentales du Marché unique, constituent autant de tentatives de "saucissonner" la réalité économique en catégories juridiques, aussi abstraites que statiques, dont seuls les «ingénieurs juristes» seraient les garants.

Les compétences fonctionnelles ont montré leur grande efficacité en étant capables d'appréhender de manière pluridisciplinaire la réalité et de s'attaquer de manière pragmatique aux problèmes concrets là où ils sont réellement plutôt que là où la qualification juridique d'un "domaine" le permet. En même temps elles ont montré qu'il ne s'agissait en aucun cas de compétences illimitées et que tout débordement est sanctionné par la Cour de justice. Toucher directement ou indirectement à ce fleuron de la méthode communautaire exposerait les conventionnels à la critique de mettre en cause l'efficacité et l'effectivité de l'action politique que tous les citoyens de nos pays réclament aujourd'hui. Par exemple, comment pourrait-on contester, sous prétexte que cela concerne le domaine de la santé, le droit reconnu par la Cour de justice au patient qui se fait soigner dans un autre pays membre de se faire rembourser dans les mêmes conditions que s'il s'était fait soigner dans son propre pays membre?





# ntion: le temps des paradoxes

## Pluralisme juridique

Comme celles sur la répartition des compétences, certaines propositions sur la subsidiarité ou sur une clause de protection de l'identité régionale et locale visent à stopper le prétendu interventionnisme de Bruxelles. Ces propositions sont contredites par la réalité du Marché unique qui montre, au contraire, que ce dernier est un modèle de régulation des activités économiques fondé sur le pluralisme juridique. Les principes de libre circulation, mis en œuvre par les principes de reconnaissance mutuelle et du pays d'origine, reposent sur la même idée: faire cohabiter au sein de l'ordre juridique communautaire des

systèmes juridiques nationaux différents sans qu'il soit nécessaire de les uniformiser et sans que leurs différences puissent entraîner des barrières entre pays membres. L'harmonisation des législations intervient uniquement lorsque la disparité des réglementations nationales est telle que la protection de l'intérêt général ne peut être considérée comme équivalente entre pays mem-

bres. Ce pluralisme juridique, expression du principe plus général de confiance mutuelle entre pays membres sur lequel est fondé le projet communautaire, part du principe que même si les réglementations peuvent varier formellement d'un pays à l'autre, tous les pays membres ont le même souci de protéger les intérêts fondamentaux de nos sociétés. Loin de toutes finalités uniformatrices, le Marché unique oblige les pays membres à accepter la diversité des méthodes nationales de régulation et à s'interroger sur la meilleure façon de protéger l'intérêt général y compris, le cas échéant, par une harmonisation communautaire. Ce modèle européen de régulation économique a montré son modernisme et son efficacité en permettant à l'économie européenne de devenir l'une des plus compétitives au monde et de créer, selon les estimations de la Commission, 2,5 millions d'emplois depuis 1992.

## Prise de conscience

Ces paradoxes apparents montrent que la Convention a au moins réussi à aborder tous les sujets sans tabous. Ils devraient aussi déclencher une prise de

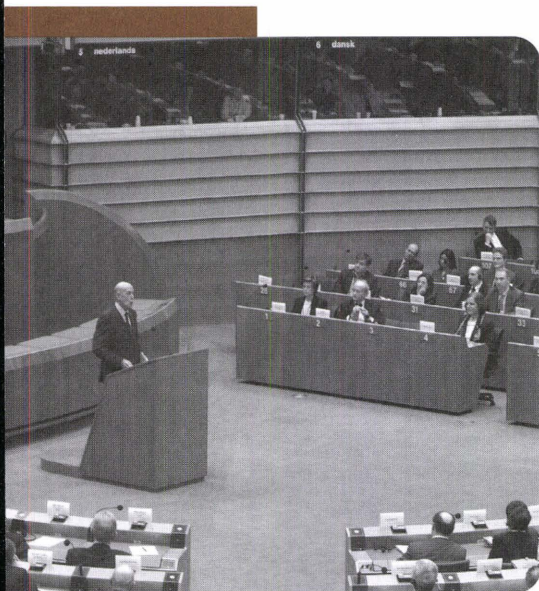
conscience constructive sur la robustesse, la modernité et l'ambition du Marché unique. Mais ces paradoxes montrent également que la nouvelle constitution pourrait représenter un exercice périlleux pour le Marché unique.

Méfions-nous de la candeur ou des arrières pensées qu'animent les «constructions d'ensemble» pour reprendre l'expression de Schuman. Gardons nous bien de «re-rédiger» les principes du Marché unique ou ses bases juridiques qui ont fait l'objet d'une jurisprudence, aussi patiente qu'ambitieuse, et qui pourraient être annihilés par des libellés hasardeux et des intentions ambiguës. Il serait très risqué de remettre sur le métier à tisser des principes qui sont nés d'une volonté sans précédent de reconstruction commune après la tragédie de la deuxième guerre mondiale.

Assurons-nous plutôt que la réalisation d'un véritable espace sans frontières intérieures figure bien parmi les objectifs fondamentaux de la nouvelle constitution et que la cohérence du Marché unique n'est pas mise en cause par de nouvelles dispositions qui le priveraient de moyens, le dilueraient ou permettraient des mesures qui, prises dans le cadre d'autres politiques communautaires, le «re-fragmenteraient».

De même, en ce qui concerne la répartition des compétences, il sera important de ne pas aller au-delà du souci d'améliorer la lisibilité textuelle sans toucher à la répartition fonctionnelle des compétences du Marché unique. Les citoyens ne sont pas demandeurs de technique législative mais de politiques ambitieuses, qui fonctionnent efficacement et se traduisent concrètement par le progrès économique et social. Ainsi, les ambitions pour le Marché unique doivent se situer plutôt dans les moyens de le rendre effectif, en particulier par le renforcement des pouvoirs de contrôle de la Commission comme gardienne des traités et une meilleure garantie de son indépendance dans l'exercice de ces pouvoirs.

Dans les rapports complexes entre le droit et la réalité, le droit du Marché unique est sans aucun doute un modèle dont le caractère polymorphe et l'originalité ne sont que le résultat de sa capacité à répondre aux multiples défis de la réalité. A la fois, instrument de l'Europe politique et modèle unique de régulation des activités économiques, le Marché unique doit être au cœur de la nouvelle constitution.



Séance inaugurale de la Convention  
(28.02.2002)



**Ana Palacio**

Ministre espagnole des Affaires étrangères  
Ancien Député européen

## Participez au débat européen !

Le débat sur l'avenir de l'Union est en cours, la Convention européenne élabore un projet de Traité constitutionnel.

Pour participer à ce débat, pour apporter votre contribution comme citoyen ou comme organisation, pour suivre l'évolution des discussions, consultez régulièrement le site Internet:

<http://europa.eu.int/futurum>



# The completion of the European Home Market

*The tenth anniversary of the Internal Market is a good moment to look back to consider what has been achieved and to consider what still needs to be done if the ideal of a single home market for all of Europe's businesses and citizens is to be achieved. The Kangaroo Group, the movement for free movement, is taking advantage of this anniversary to return to the principles which inspired the Single Market project and to review the remaining barriers to the four freedoms. The findings are presented in the "Initiative for the Completion of the European Home Market".*

When the Kangaroo Group was founded in 1979 with the goal of opening the borders between the Member States and breaking down barriers to trade within the Community, few would have imagined Europe with a large part of that programme implemented. We have a single currency covering twelve Member States. And the Schengen agreement has removed the frontier controls on persons between thirteen Member States (plus Iceland and Norway). Of course, there are still gaps but the extent and the pace of progress has been remarkable.

At an early stage of its development the Kangaroo Group recognised that the internal market would not be complete without a common currency. Without it, Europe would remain an Internal Market consisting of separate national home markets. The introduction of a European currency was a decisive step on the way to creating a European Home Market.

It does not detract from these achievements in any way to observe that there is still some way to go if we are to achieve an area "without internal frontiers in which the free movement of goods, persons, services and capital are ensured". The fact that the single currency and the Schengen agreement do not cover all the EU are obvious issues. But, on a more basic level, there are still many barriers to free movement between Member States. There are many examples but perhaps the most obvious are in fields such as financial services, pharmaceuticals and defence procurement.

## The Kangaroo Group's Initiative (1)

The Kangaroo Group aims to re-invigorate the Internal Market process and puts forward a Declaration calling for the completion of the European Home Market with the following key messages:

The elimination of the remaining barriers to the free movement of goods, in particular:

- The creation of a full set of common technical standards for European industry such that all products can be traded throughout the EU without being required to comply with unnecessary national standards.

- The effective inclusion of public procurement within, and in accordance with the principles of, the single market.

The elimination of the remaining barriers to the free movement of persons, in particular:

- The abolition of all physical checks on persons, such as passport controls, at internal borders of the EU and the introduction of measures at external frontiers which ensure equivalent safeguards with regard to illegal immigration, terrorism and organised crime.

- The simplification of administrative procedures for the mutual recognition of diplomas as well as the introduction of a health and social security card valid throughout the European Union.

The elimination of the remaining barriers to the free movement of services in particular:

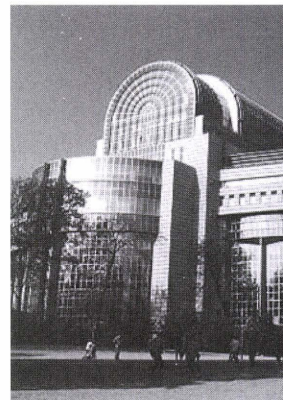
- A proposal as soon as possible to remove the remaining barriers to the provision of cross-border services as envisaged in the Commission's Internal Market Strategy for Services – taking into account employment intensive sectors such as, the entertainment and leisure industry, tourism, professional training, retail and logistical services, as well as regulated professions.
- The completion of current proposals and further initiatives in the field of ground and air transport (e.g. Single Sky) and postal services.

The elimination of the remaining barriers to the free movement of capital and financial services through:

- The prioritisation of current proposals to reform the financial service sector with particular emphasis on completing an agreement on access to portable European pension schemes for citizens working across the Union.
- The harmonisation of the tax treatment (i.e., structure, base and timing) of pension funds so as to eliminate tax discrimination and double taxation.
- The creation of a single national regulatory authority in each Member State covering all financial services.

In addition to the above, the Kangaroo Group calls also for future national and European Legislation to be consistent with the principles of the Single Market and for the effective implementation and enforcement of EU legislation.

**Karl von Wogau** - MEP (PPE – D)  
Chairman of the Kangaroo Group



Brussels, building of the European Parliament

*The "Kangaroo Group" is a group of members from Parliament, Commission, Council and Industry which intends to create a real European Home Market for citizens and for companies. From the beginning, it adopted the approach advocated by Jean Monnet to develop Europe step by step around projects which bring an obvious advantage to the citizens of Europe.*

(1) The full text of the 'Initiative for the Completion of the European Home Market' can be downloaded from the website of the Kangaroo Group: [www.kangaroogroup.org](http://www.kangaroogroup.org)



# Priorities for the next ten years

*Improving the way the Internal Market works is crucial if the EU is to meet its goal of becoming the most competitive economy in the world by 2010. Building the Internal Market is inevitably a continuous process and there are still many imperfections, especially as far as services are concerned. To help make sure that Europeans continue to reap the maximum benefits from the Internal Market, the Commission will bring forward a new medium-term strategy in Spring 2003.*

## Progress in the field of services

More progress is needed in all areas, but most of all in services which make up 70 % of the EU's GDP and employment. A Commission report published in July 2002 concluded that there are many remaining barriers which still prevent the proper functioning of the Internal Market in services, that services are much more prone to being hindered than goods and that this holds back the European economy as a whole.

The Commission is now drawing up measures to tackle the relevant legal and other barriers identified in the report. Legal barriers will as far as possible be tackled by a framework Directive covering all sectors.

There is huge untapped potential in financial services, which are a particular priority as financial integration will boost all other sectors of the economy. A recent report estimated the macro-economic impact of financial integration at 1.1 % of EU GDP at 2002 prices, with a rise in employment of 0.5 %.

Integrating Europe's financial markets will not only mean cheaper finance for businesses. It will in the end make mortgages, insurance and other consumer financial products cheaper. It can help Europe cope better with the economic effects of having an ageing population, by boosting the efficiency of pension funds. Those are key reasons why the Commission is urging swift adoption of the remaining measures in the Financial Services Action Plan, by the 2005 deadline.

## Public procurement

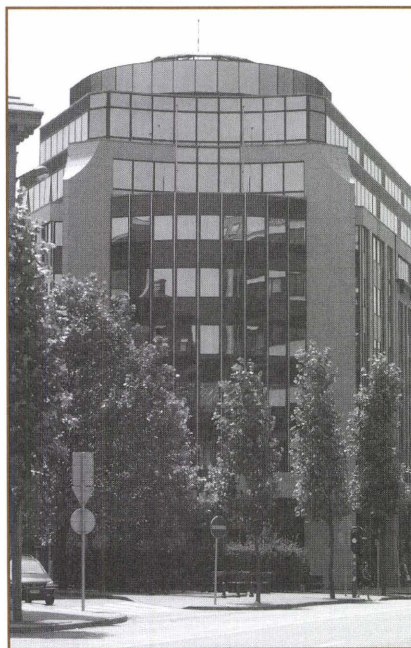
The further opening up of public procurement markets, in particular through the adoption of a new legislative package streamlining award procedures and encouraging electronic procurement, is also a priority, in order to provide better value for money for taxpayers and new opportunities for companies. Public procure-

ment accounts for 16.2 % of EU GDP. The last available estimate for the value of cross-border procurement as a proportion of all public procurement is 10 %, in 1998, compared to 6% in 1987. This includes both direct cross-border procurement – where contracts are awarded to contractors based in other countries – and procurement through affiliates of companies from other Member States established in the country where the contract is let.

## Further gains over the next decade

If national governments, European institutions, businesses and the public and voluntary sectors continue to work together successfully then the Internal Market can deliver even more in the enlarged EU over the next decade than it has delivered since the frontiers between EU countries were first thrown open in 1993. That will mean:

- more wealth, better education and training and more mobility between EU countries;
- more and better jobs;
- even lower utility costs;
- a wider and better range of goods and services for consumers;
- more efficient capital markets triggering faster economic growth and creating jobs;
- less red tape for small businesses.



Building of the Internal Market DG

## Resümee

Prioritäten für die nächsten zehn Jahre

Es versteht sich von selbst, daß die Verwirklichung des Binnenmarktes ein kontinuierlicher Prozeß ist. Jedoch bestehen noch zahlreiche Mängel, insbesondere im Dienstleistungssektor, der 70% des BIP der EU und der Beschäftigung ausmachen. Die Hindernisse, die in diesem Bereich bestehen, bremsen die Gesamtheit der europäischen Wirtschaft. Sie gilt es prioritär zu beheben. Zudem wird der finanziellen Integration Vorrang eingeräumt, die alle anderen Bereiche der Wirtschaft stimulieren wird. Die Kommission ermutigt die schnelle Verabschiedung der Maßnahmen, die im Aktionsplan für die Finanzdienstleistungen bis 2005 vorgesehen sind. Weitere Priorität erhält die Öffnung des öffentlichen Auftragswesens, insbesondere dank der Annahme eines neuen gesetzgebenden Paketes, das das Vergabeverfahren vereinfacht und das das Zuschlagsverfahren auf elektronischem Weg fördert. Um sicher zu sein, daß die Europäer weiterhin ein Maximum an Vorteilen aus dem Binnenmarkt ziehen, wird die Kommission im Mai 2003 eine neue mittelfristige Strategie vorstellen.

## Résumé

Quelles priorités pour les dix prochaines années?

Il va de soi que la réalisation du Marché intérieur est un processus continu. Mais de nombreuses imperfections subsistent encore, en particulier dans le secteur des services qui représentent 70% du PIB de l'UE et de l'emploi. Les obstacles qui persistent dans ce secteur freinent l'ensemble de l'économie européenne. Priorité est également accordée à l'intégration financière qui stimulera tous les autres secteurs de l'économie. La Commission encourage l'adoption rapide des mesures prévues dans le Plan d'action pour les services financiers d'ici à 2005. L'ouverture des marchés publics, en particulier grâce à l'adoption d'un nouveau paquet législatif simplifiant les procédures d'attribution et encourageant les opérations d'adjudication par voie électronique, est également une priorité. Pour être sûre que les Européens continuent à tirer un maximum d'avantages du Marché intérieur, la Commission présentera une nouvelle stratégie à moyen terme en mai 2003.



## A bigger Int

**E**nlargement is a marvellous opportunity both for existing Member States – whose businesses will have easier access to at least another 70 million customers – and for those who will be joining the EU. Membership of the EU and in particular of the Internal Market gives the accession countries a golden chance to boost the economic progress they have already made. But the bigger the Internal Market gets, the greater will be the cost of continuing barriers to its proper operation. The Commission will do everything it can to ensure that both existing and new Member States apply Internal Market rules properly. The value and effectiveness of those rules are confirmed by the millions of transactions that take place every day in the Internal Market, which has made Europe a very different place than in 1992.

## Temporary guarantee mechanism

The enlargement process is nevertheless far from over. Commitments made in the context of accession negotiations, for example to adopt legislation or establish the appropriate administrative infrastructures, have to be respected and implemented by May 1st 2004. That is why Commissioner Fritz Bolkestein personally has suggested a specific temporary guarantee mechanism to be inserted in the Accession Treaty, which will apply in case of a serious risk to the functioning of the Internal Market as a consequence of a failure to comply with the commitments made by any of the acceding countries in the negotiations. The appropriate measures to implement such a mechanism will be taken by the Commission, on its own initiative or at the request of a Member State, during the first three years following accession. This guarantee will serve as a safeguard to ensure that we manage a smooth transition of future members into the Internal Market. It may also give some reassurance to those who say that accession is happening too quickly.

## DIXIT

My firm belief is that enlargement is likely to be a dynamic factor for growth, investment and job creation across the Union over the coming years. Hence, enlargement will benefit existing and new Member States alike, provided that the rules and principles that we have established are respected by all members. Beyond the trade effects which are already being realised through the Association Agreements, we must look at enlargement as a long run to higher prosperity through restructuring, upgrading of products and skills, industrial specialisation, development of services and inter-sectoral labour mobility. The factors of production must be free to move wherever they are more efficient. This is one of the basic pillars of the Internal Market after all.

Frits Bolkestein - Internal Market Commissioner

## The Czech Republic as a Candidate Country

After political changes in 1989, our country faced an urgent challenge to adjust a significant part of national legislation to the needs of a market economy. For some important areas, like free movement of goods, the system adopted in the European Community in preparation for Internal Market has been used as a model from the very beginning of this transformation. The old, state-directed system consisted of numerous technical regulations, more than 25 000 mandatory national standards and strongly centralised procedures of state testing. Based on a broad consensus of all stakeholders, preparatory works for implementation of the EC technical regulations, voluntary European standards and conformity assessment procedures were launched in the early 1990's, even before the Europe Agreement entered into force. The reason was quite simple – to implement swiftly and properly a liberal, consistent, regional system applied within the EC, which we wished to join. Of course, we also heard some critical remarks from other countries – like the reference to "fortress Europe", or pictures representing the Internal Market as a huge elephant which people from the non-member countries try to touch, to work out what it is. Or two puzzled men on either side of a hypothetical boundary, one holding a plug, another one a socket of visibly different shapes, trying to join them.

Of course, some minor remaining problems do not put in doubt the positive impact on our economy. Progressive deregulation and removal of technical barriers to trade through implementation of the EC system resulted in steadily growing volume of mutual trade – already in the first years after the political changes, 60% of Czech exports were to the EC market (in comparison with more than 60% to the former Comecon countries just 3-4 years before). Inter alia, cost of our national standardisation when implementing the European standards decreased about 50%, even as the number of standards increased about 100% per year. The application of the "New Approach" offering transparent conformity assessment procedures. The EC verification procedures in other sectors made life significantly easier for our manufacturers than in old times, maintaining at the same time a high level of product safety and consumer protection.

The Czech Republic's good performance in the area of free movement of goods resulted in the conclusion of PECA (Protocol to the Europe Agreement on conformity assessment and acceptance of industrial products) in 2001 covering trade between the EU and the Czech Republic worth € 14.000 million. Removing duplicate testing and bureaucratic procedures created significant cost-saving. Through PECA, the Czech Republic integrated fully in a number of sectors into the Single Market even before accession.

Last but not least – we should not consider only the economic benefits expressed in figures, we shall also note the positive development of human potential. Thousands of Czech experts participating in this transformation not only acquired pure technical knowledge – above all they absorbed the liberal way of thinking so important for the successful functioning of a market economy.

H.E. Pavel Telicka – Ambassador of the Czech Republic to the European Union





# ernal Market

## Cyprus on the Road to Accession\*

### Hungarian hopes

*Hungarocamion/Volán Tefu group is the leader on the Hungarian logistics and freight forwarding market. Our resources – a fleet, more than 1500 vehicles, warehouse capacity of 70.000 m<sup>2</sup>, customs agency offices everywhere in Hungary and our qualified employees – make us a significant part of the logistics industry in Central-Europe. The requirement in the logistics market is to provide more and more flexible and full service, which we are able to do thanks to our wide range of activity. Joining the EU in the near future is a new challenge for us. We have to compete on that market with companies of similar size and undertaking activities like our own. . Since we have experience in the field of international transport/freight forwarding, our short term purpose is to get more information so that we have up-to-date market and legal knowledge until 2004.*

**Laszlo Herendi**  
Hungarocamion - HUN

Cyprus is ready to take up the challenge. There have been intensive preparations in the framework of the accession negotiation which built on the progress in our relations with the Union since the signing of our Association Agreement in 1972.

That agreement provided for the establishment of a Customs Union between the Republic of Cyprus and the EC within ten years. Unfortunately implementation was delayed, following the occupation of the northern part of Cyprus. It was given a new impetus with the signing of a Protocol in October 1987 providing for the progressive realisation of the Customs Union by 2003 at the latest. Under this Protocol the parties have eliminated all tariffs and quantitative restrictions on all manufactured goods (except for petroleum products and some sensitive products) and on a number of agricultural products (such as potatoes, citrus fruit, vegetables and wines). Cyprus has also progressively adopted the Common Customs Tariff of the Community and has brought its customs tariffs in line with those of the EC.

Cyprus has met all of its obligations deriving from the Protocol, implementing it without any delay or deviation. However, these developments have, to an extent, been overtaken by the application by Cyprus for membership in the Union in July 1990 and the subsequent accession negotiations. The opinion of the Commission on the Cyprus' application was published three years later and was very positive, confirming the suitability of Cyprus to become a member. (...)

Following the favourable opinion the Government of Cyprus (...) embarked on an intensive and sustained effort to align the legislation, policies and structures of Cyprus with those of the Union and entered into substantive discussions with the Commission covering the whole spectrum of the Acquis. These discussions lasted for approximately 15 months and were succeeded by the Structured Dialogue which continued until the commencement of the accession negotiations in 1998.

Cyprus' strategy during these negotiations has been to proceed as quickly as possible with the full harmonisation of our legislation and policies with the Acquis and to seek the smallest possible number of transitional periods.

In fact Cyprus has requested, and secured transitional periods on only nine of the 31 chapters that were the subject of the accession negotiations. (...)

During the accession negotiations Cyprus has continued to harmonise its legislation with that of the Union and to implement the Acquis in general and more particularly with the chapters which are the pillars of the Single Market. We are proceeding in accordance with the agreed timetables and, as the Commission concluded last year in its Annual Report, Cyprus is "generally meeting the commitments it has made in the accession negotiations in this field". We will continue to do so and to put into effect the legislation, policies and structures required by the Acquis. On the date of accession, Cyprus will be ready.

**Theophilos Theophilou**  
Head of Mission of Cyprus to the EU

(\*) Extract from an article published in the Kangaroo Group Newsletter - Feb. 2003 - Issue 33

### September 1992 - A long road for Cyprus...

*Georgio Vassos Vasiliou, President of the Republic of Cyprus meets Jacques Delors, President of the European Commission.*





## SUBSCRIPTIONS / ABONNEMENTS

### Single Market News

is available free of charge by  
returning the form  
to the following address:

vous pouvez le recevoir  
gratuitement en renvoyant  
le talon à l'adresse  
suivante:

für ein kostenfreies  
Abonnement senden Sie  
bitte den Coupon an  
folgende Adresse:

Michelle O'Sullivan  
European Commission/  
Internal Market DG

Commission européenne/  
DG Marché intérieur  
Europäische Kommission/  
GD Binnenmarkt

Unit / Unité / Referat A-3  
CI00 I/4I

B-1049 Bruxelles

Fax: +32 2 295 43 51

E-mail: Markt-smn@cec.eu.int

Single Market  
news

Single Market  
news

on-line

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/smn.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/smn.htm)

**Editeur responsable:**

**Anthony Dempsey**

Commission européenne

DG Marché intérieur

Unité A-3

B-1049 Bruxelles

Tél.: (+32 2)295 73 57

Fax: (+32 2)295 43 51

**Rédaction:**

**Mireille Andries**

Tél.: +32 2 296 94 74

**Abonnements:**

**Michelle O'Sullivan**

Tél.: +32 2 295 52 89

Fax: +32 2 295 43 51

**Imprimerie:**

die Keure - Brugge

**Publication gratuite**

**Périodique**

**Bureau de dépôt**

**8000 Brugge 1**

Reproduction is authorised, except for  
commercial purposes, provided the source  
is acknowledged.

Reproduction autorisée, sauf à des fins  
commerciales, moyennant mention  
de la source.

Nachdruck, ausgenommen zu kommerziellen  
Zwecken, mit Quellenangabe gestattet.

For further information

Pour plus d'informations

Weitere Informationen



[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market](http://europa.eu.int/comm/internal_market)

Dialogue with Citizens

Dialogue avec les citoyens

Dialog mit Bürgern



<http://europa.eu.int/citizens>

Dialogue with Business

Dialogue avec les entreprises

Dialog mit Unternehmen



<http://europa.eu.int/business>

The contract for the design,  
printing and distribution of  
Single Market News was subject  
to competitive procurement  
procedures in line with EU Directives  
to ensure value for money.

Your personal data will not be disclosed to any third party and will not be used for any other purposes than circulation of Single Market News or, from time to time, other publications of the Internal Market DG likely to be of interest to readers. You have the right to access your personal data and if you have any queries about their processing, please write to us or send an e-mail to [Markt-smn@cec.eu.int](mailto:Markt-smn@cec.eu.int).

SMN 10Y